SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

Il *pretesting* del questionario strutturato nella ricerca sociale

L'analisi dell'interazione tra intervistatore e intervistato

Marco Palmieri

SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

"Sapienza"
Università di Roma

Dottorato in Metodologia delle Scienze Sociali
XXV° ciclo

Il *pretesting* del questionario strutturato nella ricerca sociale

L'analisi dell'interazione tra intervistatore e intervistato

Marco Palmieri

Marco Palmieri

Il *pretesting* del questionario strutturato nella ricerca sociale.

L'analisi dell'interazione tra intervistatore e intervistato

INTRODUZIONE 11

I. LA QUALITÀ DEL DATO NELLA RICERCA SOCIALE. DEFINIZIONI E RIFLESSIONI A CONFRONTO 15

I.1. La qualità del dato come assenza di distorsioni nel processo di misurazione 15

1.1.1. Le fonti dell'errore totale 21

1.1.2. The interviewer related error: come ridurne l'impatto sulla qualità del dato 32

1.1.3. La standardizzazione della situazione d'intervista 45

1.1.4. La selezione e formazione degli intervistatori 56

1.1.5. Il monitoraggio 64

1.1.6. Il contributo del pretesting 71

I.2. Una definizione alternativa di 'qualità del dato' 73

1.2.1. L'individuazione delle proprietà rilevanti per la costruzione della mappa concettuale 81

1.2.2. La validità degli indicatori 84

1.2.3. L'attendibilità / affidabilità, fedeltà 88

1.2.4. … e le sottodimensioni 99

1.2.5. Il passaggio da una standardizzazione formale a una standardizzazione dei significati 102

1.2.6. L'intervista flessibile: sulle spalle dell'intervistatore 110

II. IL *PRETESTING* PER LA PROGETTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL DATO 117

2.1. L'obiettivo del pretesting 117

2.2. Le fonti di distorsione che affliggono il questionario strutturato 122

2.3. La distorsioni imputabili alla formulazione della domanda 129

2.4. … e alle reazioni dell'intervistato 141

2.5. La congruenza tra i significati attribuiti dal ricercatore, trasmessi dall'intervistatore, e interpretati dall'intervistato 156

2.6. Le tecniche del pretesting: classiche e innovative 167

III. LE TECNICHE PER LO STUDIO DELL'INTERAZIONE NELL'INTERVISTA STANDARDIZZATA 177

III.1. Il verbal interaction coding. Il background comportamentista 178

3.1.1. Nascita e crescita della tecnica 184

3.1.2. Scelte di metodo 189

III.2. L'Analisi della Conversazione 195

3.2.1. Il background etnometodologico: la struttura sociale in azione 207

3.2.2. Conversazione ordinaria e intervista standardizzata: differenze e similitudini 211

3.2.3. L'interazione tra intervistatore e intervistato nell'intervista standardizzata: la collaborazione nella costruzione del significato 217

IV. L'ANALISI DELL'INTERAZIONE COME STRATEGIA DI PRETESTING: UNA RICERCA METODOLOGICA E UNA PROPOSTA **223**
4.1. Il quadro generale ***224***
4.2. Gli obiettivi della ricerca ***226***
4.3. Il sistema di rilevazione ***229***
4.3.1. La selezione degli intervistati ***229***
4.3.3. Il questionario da pretestare ***236***
4.4. La descrizione della procedura ***238***
4.5. Il trattamento del materiale empirico e la strategia di analisi ***241***
4.6. I risultati dello studio: il contributo del verbal interaction coding… ***251***
4.6.1. … e le potenzialità offerte dall'analisi dei commenti in intervista ***307***
4.7. Conclusioni ***375***

APPENDICE **389**

BIBLIOGRAFIA **425**

INTRODUZIONE

Da sempre i ricercatori sociali hanno avvertito l'esigenza di individuare e condividere criteri di valutazione della qualità del lavoro di ricerca svolto. Tale esigenza si è fatta via via più impellente con il diffondersi su larga scala di sondaggi di opinione e ricerche di mercato progettati senza un'adeguata riflessione metodologica.

Da una parte la comunità accademica si è mostrata attenta alla questione della qualità dei dati e ai problemi ad essa connessi; dall'altra le agenzie e gli enti di ricerca sembrano non aver colto l'opportunità per il miglioramento qualitativo del loro lavoro. Tale superficialità ha avuto l'effetto di contribuire a un generale scadimento della qualità dei dati delle indagini sociali.

Questo è accaduto, a mio parere, anche a causa dell'estrema vaghezza e complessità semantica del concetto di qualità del dato, che fa riferimento ad aspetti difficili da indagare empiricamente. Per la maggior parte degli addetti ai lavori 'la qualità del dato' sembra essere un'espressione vaga e poco affascinante, data anche la scarsa capacità dei loro committenti nel riconoscerla.

Nella lunga tradizione di riflessioni e ricerche sul tema della qualità del dato, mi sembra che due posizioni, tra loro antitetiche, prevalgano sulle altre: una di origine comportamentista secondo la quale la qualità del dato è definita come "assenza di distorsioni nel processo di misurazione" (Groves 1991); l'altra, che Mauceri (2003) ha chiamato "pragmatica", vede nella qualità del dato "la soddisfazione delle condizioni logiche e metodologiche necessarie al conseguimento degli obiettivi cognitivi della ricerca".

La prima nasce in psicometria[1] ed è stata successivamente importata nella metodologia della ricerca sociale. Nell'ottocento si

1 Con 'psicometria' s'intende la tradizione d'indagine psicologica finalizzata alla rilevazione attraverso processi standardizzati (costruzione e somministrazione di test psicologici reattivi) di aspetti elementari o complessi dell'attività psichica, del comportamento e della personalità (Cesa-Bianchi 2000, Treccani).

diffuse quello che Von Hayek (1989) ha chiamato "atteggiamento scientista", in base al quale le scienze sociali possono svilupparsi solo seguendo strettamente gli orientamenti e i procedimenti delle scienze fisiche. Secondo questa visione, il compito di tutte le discipline scientifiche è individuare relazioni essenzialmente quantitative tra le variabili misurate. Lundberg (1939) ha scritto che "se la misurazione dei fenomeni sociali è possibile, il cammino delle scienze sociali conduce sullo stesso difficile ma non insuperabile terreno sul quale la fisica e le altre scienze hanno progredito fino ai loro cospicui trionfi attuali". Successivamente Stevens (1967): "*It can be said that the history of science is the history of man's efforts to devise procedures for measuring and quantifying the world around him*".

La progressiva svalutazione delle differenze tra le scienze fisiche e umane si è pian piano trasferita anche alle scienze sociali, dando vita alla cosiddetta *survey methodology*, un approccio fondato sulla teoria della misurazione. La *survey methodology* concepisce la qualità del dato come assenza di errori nel processo di misurazione. Secondo la prospettiva della *survey methodology*, per raggiungere tale obiettivo è opportuno definire e indagare tutte le possibili cause che alimentano l'errore e allontanano il valore misurato dal valore vero.

Criticando l'atteggiamento scientista sopra descritto, altri studiosi rivendicano l'autonomia ontologica, epistemologica e metodologica delle scienze sociali. Rifiutando l'idea che esista un solo modello di scienza a cui tutti devono tendere, e accusando i loro stessi colleghi di negare le proprie origini filosofiche perché attratti dalle scienze fisiche e dal loro modello di scienza, questi studiosi hanno dato vita a una visione che Mauceri (2003) ha definito "pragmatica", cioè un approccio alla qualità del dato che si sottrae al "feticcio della misurazione scientista" (Marradi 1992) e che guarda alle effettive condizioni di ricerca e agli obiettivi cognitivi che la muovono. Tale approccio rifiuta il concetto di dato reale o valore vero; il dato è sempre costruito dalle scelte del ricercatore. La seconda sezione del primo capitolo è dedicata alla scomposizione dei diversi aspetti dell'intensione del concetto di qualità del dato nella sua accezione pragmatica: "c'è qualità nei dati se il ricercatore riesce a soddisfare

le condizioni logiche e metodologiche necessarie al conseguimento degli obiettivi cognitivi della ricerca" (Mauceri 2003).

La trattazione di questi due differenti approcci alla qualità del dato richiede un chiarimento preliminare: le differenze tra i due approcci si riflettono anche sul patrimonio concettuale e terminologico di ognuno. Così uno stesso termine (ad esempio 'misurazione') può avere significati anche molto differenti; due termini (ad esempio 'costrutto' e 'proprietà') possono avere lo stesso significato o significati affini.

Nella prima sezione del primo capitolo sarà dedicato maggiore spazio alla trattazione di due dimensioni particolari del concetto di qualità del dato: il ruolo della standardizzazione della situazione d'intervista; il cosiddetto 'effetto intervistatore', cioè il ruolo dell'intervistatore nell'intervista standardizzata. Questi sono i due aspetti più strettamente attinenti alla ricerca metodologica che illustrerò nei capitoli successivi.

I. LA QUALITÀ DEL DATO NELLA RICERCA SOCIALE. DEFINIZIONI E RIFLESSIONI A CONFRONTO

I.1. La qualità del dato come assenza di distorsioni nel processo di misurazione

Il termine misurazione deriva dal latino *mensura* il cui significato originario è "ciò che designa la luna". Il *trait d'union* tra l'atto del misurare e il pianeta lunare sta nel legame che l'uomo ha istituito tra le fasi lunari e lo scorrere del tempo; questa connessione gli ha fornito lo strumento necessario per organizzare le proprie attività quotidiane sociali ed economiche. Dalla radice etimologica del termine misurazione si risale al significato originario: "un processo con il quale alcuni segmenti di lunghezza nota e costante (la lunghezza dell'unità di misura) sono individuati ed enucleati da un *continuum* indefinito, come il tempo, che non ha un principio né una fine" (Marradi 1981).

Notando che il succedersi dei cicli lunari poteva essere utile per misurare anche la sua età (il momento della sua nascita era l'inizio del processo di misurazione), l'uomo ha ben pensato di usarlo come unità di misura: la sua età in un dato tempo *t* corrispondeva all'ammontare dei cicli lunari trascorsi dal momento della sua nascita. Il significato del termine 'misurazione' ha subito così un cambiamento notevole: "è il processo con cui si confronta l'ammontare di una data proprietà X posseduta da un oggetto A con l'ammontare della stessa proprietà detenuta dallo strumento-unità scelto convenzionalmente per misurare appunto la proprietà X" (ivi, 560).

Per Russell (1938) "la misurazione di grandezze è, in senso molto generale, qualsiasi metodo attraverso il quale viene stabilita una corrispondenza unica e reciproca tra tutte o alcune grandezze di un tipo e tutti o alcuni numeri (reali, razionali, integrali)". Qualche anno dopo Stevens (1951) scrive: "la misurazione è l'assegnazione di numeri a oggetti o elementi secondo regole esplicite e convenzionali". In modo affine Galtung (1967) sostiene: "data una variabile, la misurazione è stabilire una corrispondenza tra i valori della variabile e un insieme di numeri".

Per Blalock (1969) “la misurazione è un processo generale attraverso il quale si assegnano numeri ad oggetti in modo che si comprenda anche quali tipi di operazioni matematiche possano essere legittimamente usati”. Per gli pscicometrici Nunnaly e Bernstein (1967/ 1994, 4) “*measurement consists of rules for assigning symbols to objects so as to represent quantities of attributes numerically*”. In tutte le definizioni si fa riferimento a due ordini di elementi: alle proprietà da misurare e ai valori numerici ad esse attributi come esito del processo di misurazione.

Secondo la teoria della misurazione ogni atto di misurazione produce un’osservazione empirica, che è sempre afflitta da un errore. L’errore di misurazione non è mai completamente eliminabile, perché ha una propria variabilità intrinseca, esterna a quella del fenomeno di studio, che può essere individuata e ridotta, ma solo in certi casi. In letteratura troviamo più volte richiamate le tre variabili che costituiscono l’equazione fondamentale della teoria della misurazione:

$$x = t + e$$

x è il punteggio osservato in seguito all’atto della misurazione sull’oggetto p rispetto alla proprietà y, ed è considerato una stima del punteggio vero. t è il punteggio vero, cioè reale, di ciascun oggetto p sulla proprietà y; la natura vera di tale punteggio è solo ipotetica perché non può esserne accertata la verità a causa dell’azione dell’errore di misurazione. e è l’errore di misurazione cioè l’elemento che allontana il punteggio osservato in occasione della misurazione dal punteggio vero.

Ne consegue che:

$$e = x - t$$

Affinché il punteggio osservato coincida esattamente con il punteggio vero è necessario che l’errore di misurazione sia pari a 0.

È possibile eliminare, o almeno ridurre, l’errore di misurazione? Dipende dalla natura dell’errore. In letteratura si distinguono due tipi di errore di misurazione: l’errore casuale e l’errore sistematico. Cominciamo dal primo. L’errore casuale è prodotto dal disturbo

casuale e imprevedibile di un qualsiasi fattore che altera l'azione dello strumento di misurazione. L'errore casuale è inversamente proporzionale alla precisione dello strumento di misurazione: maggiore è la sua precisione nel misurare il punteggio vero dell'oggetto sulla proprietà *y*, minore è l'errore che ne dilata la distanza dal punteggio osservato.

Data la rilevanza dell'azione dei fattori di disturbo casuale sull'esito della misurazione, i sostenitori della teoria della misurazione hanno elaborato alcuni assunti per minimizzarne l'effetto (Maggino 2004, 7):

a) $E(e) = 0$, il valore atteso dell'errore casuale è zero;
b) $E(x) = E(t) + E(e)$, il valore atteso del punteggio osservato è uguale al valore del punteggio vero, dato il primo postulato;
c) $r_{te} = 0$ e $cov_{te} = 0$, non c'è correlazione né covarianza tra il punteggio vero e l'errore casuale;
d) la varianza dei punteggi osservati è maggiore della varianza dei punteggi veri.

Affinché tali assunti possano essere considerati veri, la teoria della misurazione assume "che la distribuzione di tutti i valori registrati è normale e che il valore vero è quello che presenta la frequenza più alta, o meglio, che tale valore è quello con la probabilità più alta di avvicinarsi a quello vero. In altre parole le misure rilevate si distribuiscono con maggiore frequenza intorno al valore vero e simmetricamente al di sopra e al di sotto di esso" (*ibidem*). Se ne deduce che il valore vero è il valore medio della distribuzione, e che è molto probabile che i valori osservati si pongano al centro della distribuzione normale, in corrispondenza o immediatamente intorno ad esso; i pochi punteggi che si distribuiscono ai margini della distribuzione (nelle code della curva normale), e che sono il risultato dell'azione di fattori causanti l'errore di misurazione, hanno una distribuzione simmetrica rispetto al valore centrale, tale per cui gli errori di segno positivo e di segno negativo si bilanciano e si annullano reciprocamente. Ne deriva che all'aumentare del numero di osservazioni, il ricercatore ha la certezza

assiomatica[2] che gli errori casuali non incidono sulla stima del valore vero poiché esso coincide con la media dei punteggi osservati. In sintesi si dà per scontata una corrispondenza tra punteggio vero e punteggio osservato tutt'altro che dimostrata (Wonnacott e Wonnacott 2009).

L'errore sistematico (anche detto *bias*), contrariamente all'errore casuale, ha un effetto costante e regolare nel dilatare in modo incontrollato la distanza tra punteggio vero e punteggio osservato. Nella singola osservazione empirica un errore sistematico non è distinguibile da un errore casuale, perché l'esito del processo distorsivo è il medesimo: la mancata coincidenza tra il punteggio osservato e il punteggio vero. Similarmente all'errore casuale, l'errore sistematico distorce la misura del singolo punteggio con intensità e segno indeterminati. La differenza sta nella sistematicità dell'azione dell'errore e nella cumulatività degli esiti distorsivi su tutte le osservazioni campionarie (vedi fig. 1).

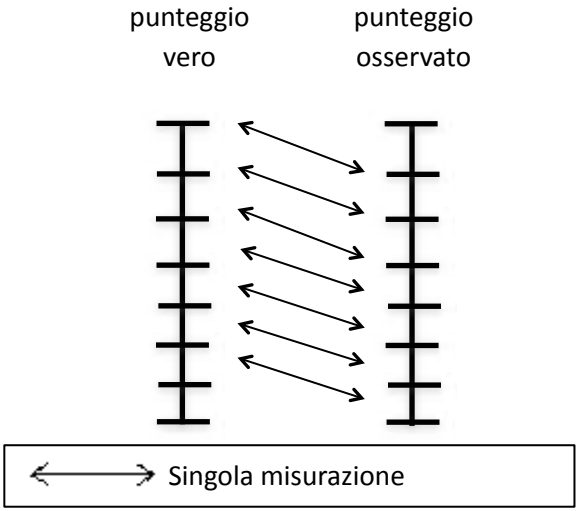


Figura 1 L'errore sistematico

2 "La teoria è un sistema di enunciati organizzati in modo tale che alcuni hanno un ruolo di maggiore importanza rispetto ad altri, più periferici. Quando poi la connessione è rigorosamente logica, allora il sistema acquista una struttura rigorosamente piramidale con assiomi al vertice e teoremi alla base" (Bruschi 1990, 15). Secondo Marradi (2007, 225) "in queste teorie, logico-formali e gerarchicamente organizzate, l'enunciato collocato al massimo livello di generalità viene spesso detto 'assioma'".

L'errore sistematico agisce sistematicamente su tutte le osservazioni empiriche: l'intensità e il segno delle distorsioni introdotte sono costanti e trasversali a ogni singola misurazione. La sistematicità si accompagna alla cumulatività: gli effetti introdotti nelle singole osservazioni empiriche si cumulano e incidono sull'intero campione. La fig. 1 rappresenta graficamente l'azione dell'errore sistematico: ogni punteggio osservato è sistematicamente distorto perché non corrisponde mai al punteggio vero; l'azione distorsiva sulle singole osservazioni si cumula e si ripercuote sull'intero campione. Gli errori sistematici, infatti, non si distribuiscono normalmente come gli errori casuali. Anzi, gli errori di segno positivo e gli errori di segno negativo non si bilanciano e la loro somma non è mai pari a 0. Poiché gli errori sistematici non si dispongono simmetricamente attorno al valore medio dei punteggi osservati, ne consegue l'ovvia impossibilità di ricorrere ai postulati di cui sopra: la corrispondenza tra punteggio vero e punteggio osservato non può più essere data per scontata.

Viswanathan (ivi, 107) ha fatto notare che l'errore sistematico è un concetto di genere che si articola in due concetti di specie: l'errore sistematico additivo e l'errore sistematico correlazionale (vedi fig. 2).

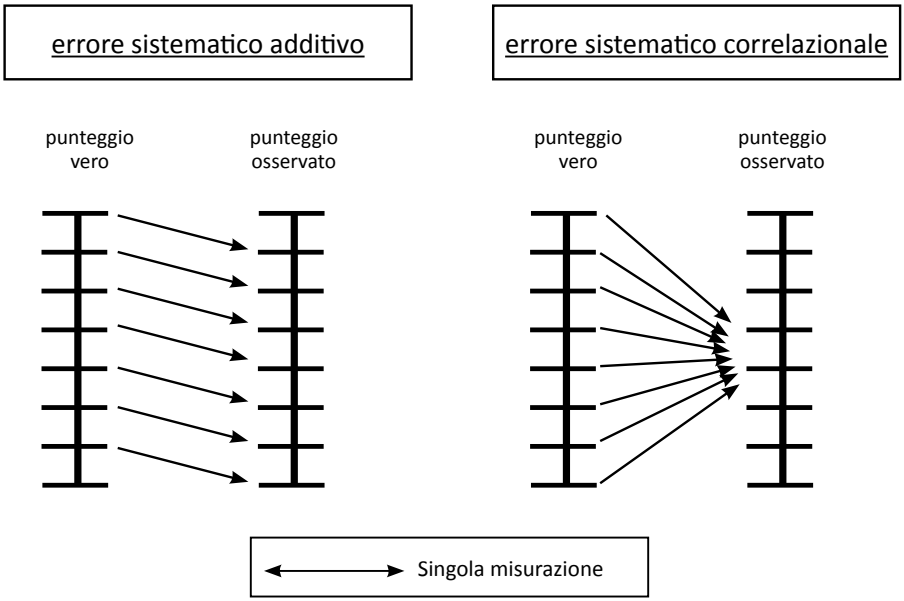


Figura 2 Errore sistematico additivo ed errore sistematico correlazionale

L'errore sistematico additivo distorce il punteggio osservato rispetto al punteggio vero in una sola direzione, in modo costante in tutte le osservazioni empiriche e trasversalmente a tutto il campione. I punteggi osservati subiscono tutti la stessa distorsione nella stessa direzione: o i punteggi osservati sono tutti gonfiati rispetto al valore vero o, al contrario (vedi il lato sinistro della fig. 2), tutti subiscono la sorte inversa. Questo, secondo Groves (1991), non comporterebbe particolari problemi alle discipline sociali e psicologiche perché l'interesse scientifico non è la stima di valori assoluti individuali ma la stima di associazioni fra variabili. L'errore sistematico correlazionale, al contrario, distorce i punteggi osservati in più direzioni ma senza distribuirsi casualmente come avviene per l'errore casuale (vedi il lato destro della fig. 2). La distorsione altera i punteggi osservati (la fig. 2 è solo un esempio delle diverse direzioni della distorsione dell'errore sistematico correlazionale): alcuni punteggi osservati corrispondono al punteggio vero; altri sono distorti in una direzione; altri ancora nell'altra. Questo è l'errore sistematico più pericoloso perché incide

consistentemente sule stime delle associazioni fra variabili.

1.1.1. Le fonti dell'errore totale

Nell'articolo di Deming del 1944 *On errors in surveys*, pubblicato sulla rivista *American Sociological Review*, per la prima volta si sottolinea l'esigenza di dare ordine concettuale e teorico ai risultati degli studi sulle fonti dell'errore e sulle conseguenze dell'azione distorsiva. La sua proposta, che peraltro viola i criteri di una buona classificazione[3], include queste fonti d'errore[4]: il tipo di intervista (intensiva o estensiva[5]); il sistema di rilevazione (intervista per mail, telefono, telegrafo, o intervista diretta); la lunghezza del questionario strutturato; le imperfezioni nel disegno del questionario (termini ambigui, *leading questions*); l'errore campionario; la mancata rappresentatività del campione; le cadute e le mancate risposte; l'incomprensione della domanda del rispondente e la mancata capacità dell'intervistatore nel comprenderne le difficoltà; l'aggiustamento e la ponderazione statistica dei dati a posteriori.

Nel 1965 Kish ha scritto *Survey Sampling*, un lavoro che inaugura un periodo di pubblicazioni, libri e articoli, che guardano all'errore con un taglio più ristretto rispetto alle speranze di Deming. Questo approccio individua nelle procedure e nelle tecniche campionarie le cause principali dell'errore nel processo della *survey*. Tra i lavori più rilevanti ricordo Cochran (1953), Hansen e Hurwitz e Madow (1953), Zarkovich (1966), Särndal, Swensson, Wretman (1992), Lohr (1999).

Il primo libro in cui si affronta il tema dell'errore nella *survey* in

3 "Una classificazione è l'operazione intellettuale con cui l'intensione di un concetto è divisa in un certo numero di classi" (Marradi 1980, 44). Una buona classificazione richiede: la formulazione di un *fundamentum divisionis*, il criterio semantico con cui articolare l'intensione del concetto di genere nei concetti di specie, che avranno tra loro un rapporto di classe; la mutua esclusività, nessun referente deve essere attribuito contemporaneamente a due delle classi istituite; l'esaustività, tutti i referenti del concetto di genere devono essere attribuiti a una e una sola classe dello schema classificatorio.

4 Tra le fonti di errore individuate da Deming (1944) riporto solo quelle che, a mio parere, sembrano essere più interessanti per una ricostruzione storica degli studi sull'errore totale nella *survey*.

5 Credo che con questa espressione Deming intendesse differenziare l'intervista in base al grado di strutturazione dello strumento cui fa ricorso.

modo sistematico e non parziale, guardando alla totalità degli errori e non a un solo tipo di esso, è *Total Survey Error* (1979) scritto da Andersen *et al*.. Per la prima volta si usa l'espressione '*total survey error'*, che rimanda al tentativo di elaborare una nuova teoria metodologica, una rete strutturata in cui sistematizzare le riflessioni emerse dalle numerose ricerche empiriche svolte sul tema. Il libro contiene molti studi empirici sul fenomeno delle cadute, sugli errori di misurazione e sull'errore derivante dal trattamento ed elaborazione dei dati, specialmente nelle numerose *health survey* che si svolgono solitamente negli Stati Uniti. La tassonomia dei tre autori (Andersen *et al*. 1979), seppur embrionale, è la prima vera struttura concettuale con cui si tenta di mettere ordine nei rapporti di genere a specie tra i diversi aspetti del concetto di errore totale. A mio parere è di estremo interesse notare come Andersen *et al*. (1979) siano stati i primi a scomporre l'intensione di errore totale con il criterio della "conseguenza dell'azione distorsiva": casuale, se l'errore colpisce casualmente le unità campionarie, senza però ricadere sul calcolo delle statistiche perché la summa di tutti gli errori è pari a 0; sistematico, se l'errore agisce sistematicamente su tutte le unità campionarie, distorcendo anche le statistiche perché gli errori non si elidono reciprocamente. Inoltre comincia a prendere corpo la tendenza, ancora poco diffusa tra gli studiosi del *total survey error*, di privilegiare il rango della tassonomia che articola la dimensione sistematica dell'errore totale. Come visto nel paragrafo precedente, la teoria della misurazione non problematizza l'errore casuale perché la sua azione non incide sulla qualità dei dati; l'errore sistematico sì. Non solo i primi studiosi ma anche quelli contemporanei si sono dimostrati reticenti nell'articolare l'intensione del concetto di errore sistematico, perché questo avrebbe comportato un'inevitabile indebolimento degli assunti assiomatici della teoria della misurazione, spostando necessariamente l'attenzione dalla casualità dell'errore ai suoi effetti sistematici. Gli studi sul *total survey error* hanno fatto un enorme passo in avanti con la progressiva consapevolezza che una consistente quota di errori, che la ricerca metodologica ha fatto emergere, ha natura sistematica e per questo richiede particolare attenzione dalla

survey methodology.

Groves è forse tra gli studiosi più attenti alla nozione di errore nella ricerca standard. In *Survey Errors and Survey Costs* del 1989 lo studioso riprende in parte la tassonomia di Andersen *et al*. (1979) che differenzia l'errore sistematico dovuto all'errore di misurazione (*observation error*) e l'errore sistematico causato dall'errore di stima (*non-observation error*). Questa articolazione del concetto di genere errore sistematico nei due concetti di specie errore di misurazione ed errore di stima (vedi fig. 3) lo ha poi accompagnato anche nei suoi lavori successivi, apprezzati e riconosciuti da gran parte della comunità scientifica, che abbraccia l'ottica psicometrica, come le pietre miliari degli studi sulla qualità del dato nella *survey*.

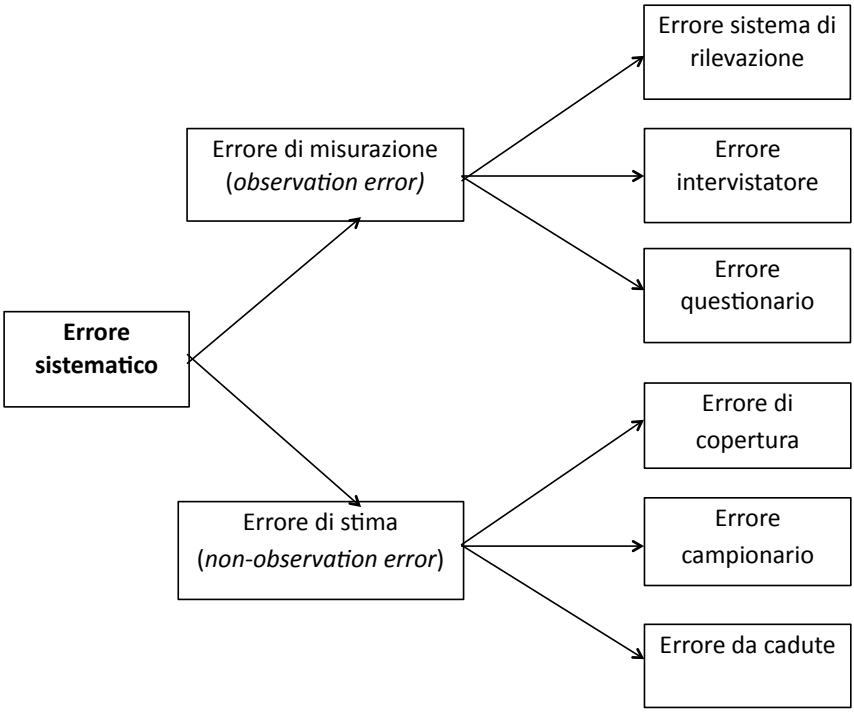


Figura 3 L'errore sistematico in Survey Errors and Survey Costs (Groves 1989)

L'errore di misurazione fa riferimento alla distanza intercorsa tra la risposta di un soggetto data a una domanda di una *survey* e lo stato vero del soggetto sulla proprietà oggetto di misurazione; l'errore di stima pertiene invece alla distanza che occorre tra il calcolo di una statistica campionaria e il corrispondente valore nella popolazione. L'errore di misurazione è articolato a sua volta nell'errore del sistema di rilevazione (l'errore introdotto dal sistema di rilevazione CAPI, PAPI, CATI, ecc.), nell'errore intervistatore (sull'effetto intervistatore vedi il paragrafo successivo), e nell'errore questionario che include tutte le distorsioni da cui è affetto il questionario strutturato (al riguardo vedi il secondo capitolo). L'errore di stima può essere causato dall'errore da copertura (parte della popolazione da cui estrarre il campione non è presente nella lista disponibile al ricercatore e quindi non può essere campionata), dall'errore campionario (da una popolazione sono estraibili *N* campioni da cui saranno poi elaborate differenti statistiche), da cadute (per effetto cumulato dell'impossibilità di raggiungere alcuni soggetti e del rifiuto di altri ad essere intervistati).

Groves è tutt'ora uno degli studiosi più attenti alla natura degli errori che alterano la qualità dell'intero processo di una *survey*. Questa sua attenzione lo ha spinto a dedicare gran parte dei suoi sforzi di ricerca all'individuazione di tutti i possibili fattori di produzione dell'errore, sistematico e non. La *survey methodology*, a suo parere, nasce con questo obiettivo: studiare le fonti dell'errore che, casualmente o sistematicamente, incidono sulla qualità di tutte le fasi di una *survey*; elaborare e testare possibili strategie di contrasto e / o minimizzazione dell'impatto dell'errore sul lavoro di ricerca. Il costante tentativo di articolare concettualmente la tassonomia dell'errore totale risponde proprio a questo obiettivo: offrire una solida base concettuale per la costruzione di una teoria sull'errore totale nella *survey*, che dia risposte sulle opportune strategie di ricerca.

Un altro libro che segna un passo importante nello studio sull'errore totale è *Introduction to Survey Quality* (2003) scritto da Biemer e Lyberg. Continuando sulla strada intrapresa dai loro predecessori, Biemer e Lyberg scavano ancora più a fondo nell'intensione del concetto di errore totale. Tra le novità più rilevanti c'è l'introduzione

dello *specification error*, l'errore di origine concettuale. Tale errore è dovuto essenzialmente all'attività del ricercatore che non chiarisce adeguatamente l'oggetto d'indagine, la / le proprietà ad alto livello di generalità da indagare (usando un linguaggio psicometrico "il costrutto da misurare"), e gli indicatori da sottoporre direttamente a misurazione. Oltre a confermare il ruolo dell'errore causato dalle cadute, dalla mancata copertura di parte della popolazione, dall'attività di rilevazione (intervistatore, strumento, rispondente, sistema di raccolta dati), i due studiosi introducono per la prima volta il *processing error,* cioè l'errore di trattamento del dato (pulizia del dato, codifica, inserimento in matrice, correzione e ponderazione statistica).

Il lavoro che attualmente, a mia conoscenza, affronta meglio la questione dell'errore totale è *Survey Methology* di Groves *et al*. pubblicato nel 2004. Groves *et al*. (2004) hanno rappresentato graficamente l'intero processo della *survey* (vedi fig. 4)

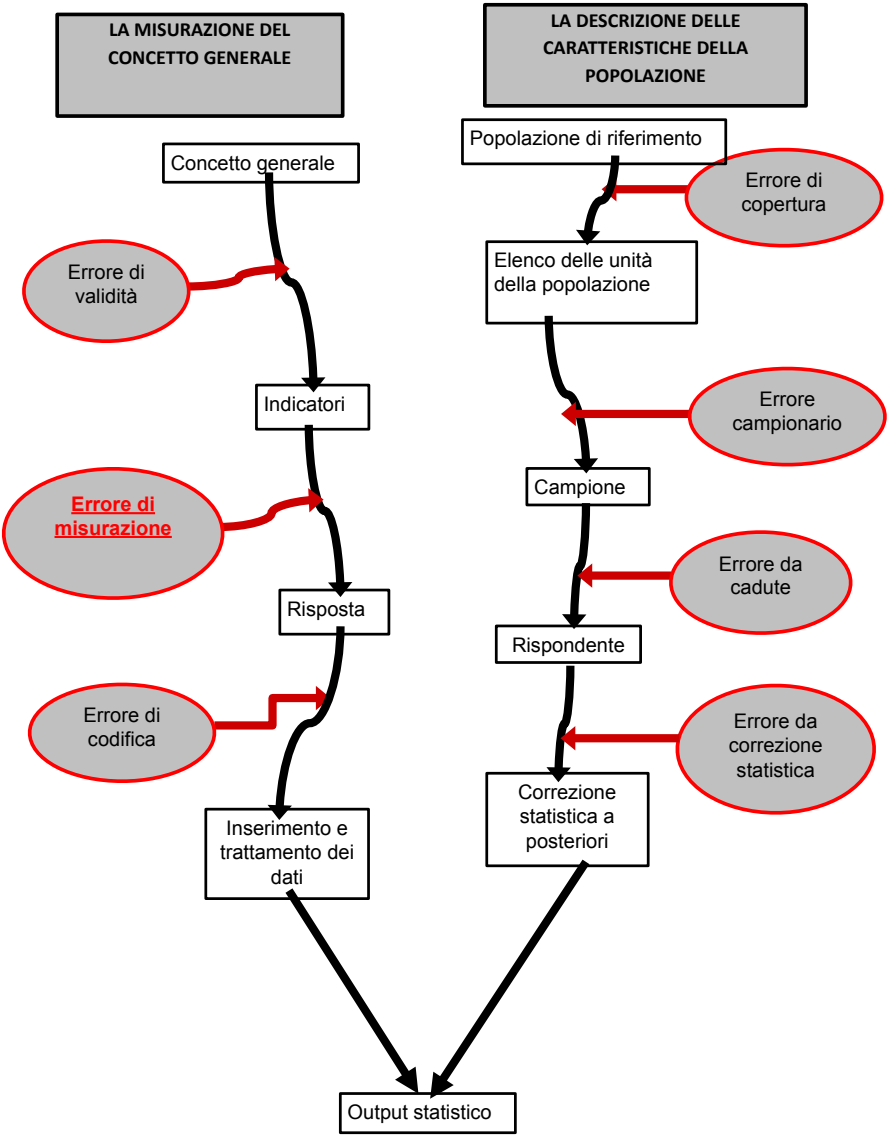


Figura 4 Le fasi della survey e i relativi errori

Nella *survey* i due momenti più rilevanti corrispondono alla area sinistra (la misurazione del concetto generale) e destra (la descrizione delle caratteristiche della popolazione) del diagramma.

È essenziale comprendere gli elementi che costituiscono questi due momenti del processo della *survey*.

l concetto generale è la proprietà indagata che non è direttamente misurabile dato il suo alto livello di generalità. Gli indicatori sono proprietà ad un più basso livello di generalità; dato il loro maggiore grado di concretezza sono gli strumenti migliori con cui raccogliere informazioni. Le risposte di un soggetto intervistato sulle domande che operativizzano gli indicatori scelti sono poi inserite in matrice. Esse forniscono la posizione del soggetto sul concetto generale.

La popolazione di riferimento è l'insieme delle unità statistiche (il collettivo) di cui si vogliono descrivere e / o spiegare certe caratteristiche. Se il collettivo oggetto di studio è solo un sottoinsieme della popolazione generale, è necessario estrarre un campione rappresentativo, che riproduca in piccolo le caratteristiche della popolazione da cui è estratto. A tal fine si deve disporre di una lista completa di tutte le unità della popolazione da cui poterle estrarre casualmente. Le unità campionate sono poi contattate per essere intervistate. Eventuali correzioni statistiche, come l'introduzione di pesi alle risposte di soggetti appartenenti a certe sottocategorie della popolazione, potrebbero essere necessarie, ad esempio nel caso in cui alcune categorie della popolazione siano rimaste sottorappresentate a causa delle cadute. Affronto in sintesi le fonti dell'errore individuate da Groves (2004).

L'errore di validità. Il gap tra il concetto generale e gli indicatori

Con 'errore di validità' s'intende la mancata corrispondenza tra il concetto troppo generale per essere direttamente sottoposto a misurazione e gli indicatori scelti, che al contrario non lo sono. Per Groves uno dei compiti più ardui per un ricercatore è costruire un questionario in cui siano contenute domande, risultato dell'operativizzazione dei corrispettivi indicatori, che producano risposte che riflettono perfettamente il concetto generale oggetto

di misurazione. Il ricercatore va incontro a un errore di validità quando le risposte dell'intervistato non riflettono la sua posizione su di esso, perché la misurazione degli indicatori fornisce la posizione del soggetto intervistato su un altro concetto generale non oggetto dell'attenzione del ricercatore. Da un punto di vista statistico la validità è la correlazione tra μ_i = il valore del concetto generale per la i-esima unità del collettivo e Y_i = il valore dell'i-esimo indicatore sulla i-esima unità del collettivo. Maggiore è la correlazione tra i due valori veri minore è il gap tra concetto generale e indicatori. Dato che il ricercatore non dispone dei valori veri ma solo delle risposte date dall'intervistato, la stima statistica della validità richiede altre strategie. Tra le più usate in ambito psicometrico c'è: la correlazione tra la risposta data e fonti esterne alla *survey* (quando disponibili in caso di domande fattuali) per comparare la risposta data con il valore vero sull'indicatore e sul concetto generale; la correlazione tra risposte date dallo stesso soggetto all'interno dello stesso questionario per stimare la coerenza interna (in caso di domande su atteggiamenti)[6].

L'errore di misurazione. Il gap tra il valore vero e il valore misurato (sull'errore di misurazione vedi il paragrafo precedente).

L'errore di codifica. Il gap tra la risposta data e il valore inserito in matrice

L'errore di codifica è la mancata corrispondenza tra la risposta data dal rispondente a una data domanda del questionario e il valore riportato in matrice. Tale errore può avere diverse cause: l'intervistatore e il codificatore. L'intervistatore può commettere un errore di codifica se, registrando la risposta dell'intervistato a una data domanda con risposta chiusa, seleziona la risposta sbagliata; in questo caso spesso la distorsione è causata da disattenzione o stanchezza. Oppure la domanda del questionario prevede una risposta aperta e l'intervistatore ha il compito di ricondurre a posteriori la risposta dell'intervistato a una delle categorie previste. O ancora l'intervistatore ha semplicemente il compito di trascrivere la risposta dell'intervistato e pecca nel compito affidatogli. Anche il codificatore

6 A me sembrano entrambe tecniche di controllo della fedeltà del dato.

può alterare consistentemente la qualità del dato se in fase di codifica e inserimento dei dati sbaglia i codici inseriti in matrice.

L'errore di copertura. Il gap tra la popolazione di riferimento e la lista delle unità che la compongono

Come già detto in precedenza, per estrarre un campione rappresentativo della popolazione di riferimento è necessario procedere con l'estrazione casuale delle unità che la compongono. A tal fine si deve disporre o costruire una lista di tali unità da cui estrarre casualmente il campione finale. Se la lista non contiene tutte le unità della popolazione, si ha un 'errore di sotto-copertura', dato che certe unità non hanno alcuna probabilità di essere estratte. Quindi maggiore è la quota di popolazione non coperta dalla lista, maggiore è la differenza tra la popolazione coperta e non. Tale errore non è un attributo della tecnica di campionamento, bensì della lista, che non è aggiornata con frequenza a causa di inefficienze amministrative. Anzi, il più delle volte non è la lista a causare un errore di copertura, ma la scelta del ricercatore riguardo al sistema di rilevazione con cui contattare le unità campionate. Ad esempio, se il ricercatore decidesse di ricorrere a una rilevazione telefonica, la lista (l'elenco telefonico) non potrebbe mai contenere tutte le unità della popolazione, perché non sarebbero inclusi coloro che non hanno un telefono fisso e nemmeno tutti coloro che hanno negato il consenso ad esservi inseriti.

L'errore campionario. Il gap tra la lista della popolazione e il campione estratto

Ottenuta o costruita la lista, si procede alla scelta della tecnica di campionamento. In questo caso il ricercatore immette volontariamente un errore nella *survey* perché non effettua la rilevazione sull'intero collettivo della popolazione ma solo su un campione. Tale errore è detto errore campionario, dovuto cioè al ricorso alla pratica del campionamento. Esistono due tipi di errori campionari: il *sampling bias* e il *variance bias*. Il *sampling bias*, cioè l'errore campionario sistematico, è la riduzione o la totale assenza di probabilità delle unità

appartenenti a particolari sottogruppi della popolazione di essere estratti. La causa è la tecnica di campionamento a cui si è affidato il ricercatore che sistematicamente esclude certi gruppi di unità inseriti nella lista. Tanto più tali soggetti hanno valori caratteristici sul concetto generale rispetto al resto dei soggetti inclusi nel campione, tanto più le statistiche finali devieranno rispetto al valore vero nella popolazione. L'unico modo per minimizzare l'impatto di questo errore è progettare una strategia di campionamento che riconsegni a ogni unità presente in lista la stessa probabilità di essere estratta. Il *sampling variance*, l'errore campionario casuale, è causato dalla semplice constatazione che il campione estratto dalla lista non è altro che uno dei molti altri campioni estraibili dalla stessa lista, e che per ogni campione i medesimi processi di rilevazione potrebbero portare a risultati diversi. L'impatto di questo errore sulla qualità delle statistiche è assunto (ma non dimostrato) di entità trascurabile dalla teoria dei campioni, in base alla quale la grande maggioranza dei valori delle statistiche calcolabili su tutti i possibili campioni estraibili dalla stessa lista si disporrebbe comunque intorno al valore vero nella popolazione, e solo una piccolissima quota lontano da esso.

L'errore da cadute. Il gap tra il campione teorico e il campione empirico

Una volta estratto il campione dalla lista di riferimento, le unità che lo compongono devono essere raggiunte per essere intervistate e rispondere alle domande del questionario. Ma è cosa alquanto rara, se non addirittura impossibile, che tutti i soggetti contattati siano effettivamente raggiunti e si dichiarino disponibili all'intervista. La quota di unità campionate che rifiuta di essere intervistata o che risulta irraggiungibile costituisce 'le cadute'. Qualora le statistiche elaborate idealmente sul campione teorico (estratto dalla lista iniziale) si discostino dalle statistiche del campione empirico (effettivamente raggiunto e intervistato), tale *gap* sarebbe dovuto dall'azione dell'errore da cadute.

Errore da correzione statistica

L'impatto dell'azione distorsiva introdotta dall'errore di copertura,

dall'errore di campionamento, e dall'errore da cadute può essere in parte mitigato dal ricorso alla correzione statistica a posteriori (una volta raccolti e analizzati i dati). Solitamente la correzione si fonda su informazioni disponibili sull'intera popolazione (grazie al censimento) o sul tasso di risposta dei soggetti inseriti nel campione, appartenenti a carte categorie della popolazione. La correzione dà un peso maggiore alle risposte date da quei soggetti che appartengono a categorie che nel campione empirico sono state sottorappresentate. L'errore da correzione statistica è dovuto alla scorretta progettazione statistica della formula del coefficiente con cui pesare le risposte degli intervistati[7].

7 Secondo Pitrone e Martire (2007, 151) la correzione statistica è una pratica criticabile anche quando è stata ben progettata. A tale procedura si fa solitamente ricorso "per correggere eventuali distorsioni introdotte dalla sotto-rappresentazione di parte del campione". Quando la distribuzione di alcune variabili socio-demografiche (sesso, età, livello di istruzione, condizione professionale, ecc.) nel campione empirico è consistentemente differente dalla distribuzione nella popolazione, il ricercatore formula un coefficiente di ponderazione con cui pesare le risposte degli intervistati. Alle risposte degli intervistati, appartenenti a categorie sottorappresentate, è attribuito un peso maggiore; alle risposte degli intervistati, appartenenti a categorie sovrarappresentate, uno minore. L'obiettivo è riequilibrare la distribuzione di certe variabili campionarie, considerate teoricamente importanti ai fini dell'indagine, con la loro distribuzione nella popolazione. Consideriamo, ad esempio, la variabile 'sesso'. Se nella popolazione abbiamo un numero equivalente di maschi e di femmine, mentre nel campione c'è il 75% di intervistati femmine e solo il 25% maschi, occorre applicare un peso di 2 alle risposte dei maschi, numericamente inferiori nel campione, e 0,66 alle risposte delle femmine. "Sul piano della matrice dei dati questo significa che ogni riga che sulla variabile sesso ha fatto registrare modalità maschio è stata, in un certo senso, clonata; l'applicazione del peso di ponderazione non ha conseguenze solo sulla distribuzione della variabile 'sesso' ma anche sulle distribuzioni (semplici e congiunte) che includono tutte le altre variabili del questionario. (…) Un ricercatore che corregge il proprio campione in questo modo accetta l'idea che le risposte di un intervistato maschio siano perfettamente intercambiabili con quelle che avrebbe dato un qualsiasi altro intervistato maschio, qualora fosse stato incluso nel campione" (ivi, 152). La critica a tale procedura è rivolta ai due assunti su cui essa si fonda: tutti gli individui sono fungibili come gli atomi di una stessa sostanza (per una forte critica vedi Marradi 1997); la rappresentatività di alcune variabili (come il sesso in questo caso) garantisce la rappresentatività anche per altre variabili (psicologiche o di opinione). Il primo dei due assunti è il cosiddetto 'principio atomista', secondo il quale gli individui sono fungibili come gli atomi della stessa sostanza. L'idea è che le risposte date da un maschio con determinate caratteristiche socio-demografiche siano intercambiabili con quelle date da un qualsiasi altro maschio con le medesime caratteristiche ma che non ha partecipato all'indagine. Ma ciò è assurdo, perché allora sarebbe sufficiente fare ricerca su pochi individui che con profili tipo nella popolazione e poi riferire le risposte raccolte su pochissimi casi a tutti gli altri maschi della popolazione. In realtà, scrivono Pitrone e Martire (*ibidem*) "il principio atomista è mitigato dalla considerazione che la rappresentatività così ottenuta su poche variabili

1.1.2. The interviewer related error: come ridurne l'impatto sulla qualità del dato

Come già accennato nell'introduzione, la prospettiva alla qualità del dato descritta nella prima parte di questo capitolo è di origine psicometrica e le sue radici sono rintracciabili nel comportamentismo. Il comportamentismo nacque negli Stati Uniti agli inizi del 1900. In quegli anni presso la comunità accademica di psicologia si era ormai diffusa l'insoddisfazione per il metodo introspettivo di Wundt. Per Wundt (1900) la psicologia è la scienza dell'esperienza interna, cioè della relazione che si instaura tra il soggetto e i suoi sentimenti, ricordi, percezioni, ecc. Tale oggetto di studio è di estrema complessità. Il compito della psicologia è scomporre i processi psichici nei suoi elementi semplici per individuare le leggi che ne determinano i processi di composizione. Il metodo migliore, secondo Wundt, per indagare tali processi è 'l'introspezione': il ricercatore chiede al soggetto di cogliere e riferire verbalmente i propri stati d'animo ed emozioni. Il ricercatore tenta così di osservare indirettamente il contenuto emotivo delle esperienze interiori del soggetto che affiorano alla coscienza[8].

Le accuse rivolte all'introspezione sono molteplici e Bergmann (1967) le riassume così:

a) l'osservatore si identifica con l'osservato (non appena l'osservatore comincia a osservare la coscienza, muta per definizione il suo oggetto di osservazione, dal momento che esso viene a includere la coscienza di osservare);
b) l'osservazione introspettiva è compiuta da una persona che

socio-demografiche garantisce la rappresentatività anche per le caratteristiche, non note, psicologiche e di opinione. (…) Ma le opinioni e gli atteggiamenti non sono determinati dalle caratteristiche personali delle persone (…) Le persone non sono atomi perché le loro opinioni si formano all'interno di contesti di relazioni, e non solo in funzione dell'età, della condizione professionale, del livello di istruzione, ecc.". Insomma la rappresentatività non si trasmette per contagio" (*ibidem*). Tornando al nostro esempio, ponderando le risposte degli intervistati maschi e femmine avremo solo la certezza che il campione sia ben equilibrato nella variabile 'sesso', ma di contro c'è il forte rischio che sia distorto nelle variabili cui siamo maggiormente interessati (opinioni, atteggiamenti, intenzioni, ecc.).

8 L'osservazione può essere simultanea all'evento psichico o, come spesso accade, retroattiva perché l'evento in questione è già accaduto.

parla di cose che gli altri non possono vedere direttamente, perchè i dati introspettivi sono privati, in contrapposizione ai dati pubblici delle scienze;

c) l'abuso di introspezione ha portato alla proliferazione di termini non chiaramente specificati (anima, libertà, volontà, ecc.);

d) le esperienze scientifiche di ogni singolo psicologo introspettivo sono come l'arte, e l'arte è un fatto soggettivo sottoposto a differenti interpretazioni;

e) il metodo introspettivo non ha mai garantito la ripetibilità dei risultati ottenuti in laboratori differenti;

f) Il metodo introspettivo ha portato a conclusioni teoriche e terminologiche estremamente differenziate.

Lo psicologo che si fece portatore di questo profondo malessere interno alla comunità accademica di psicologia fu Watson, psicologo americano, che voleva la fine del metodo introspettivo wundtiano e l'istituzione di un nuovo metodo d'indagine più oggettivo (Mackenzie 1980).

Lo scopo di Watson e dei suoi colleghi, come Morgan (1894) e Thorndike (1898), era prettamente metodologico: il perseguimento dell'obiettività della conoscenza attraverso l'oggettività del metodo. Boring (1950, 642) scrive: "la psicologia era ben pronta per il comportamentismo… i tempi erano maturi per una maggiore obiettività in psicologia, e Watson fu l'agente dei suoi tempi". Per disporre di un metodo pienamente oggettivo, Watson eliminò completamente tutti quegli oggetti che non hanno uno statuto di piena osservabilità (come l'anima), sostenendo un approccio anti-mentalista.

Con l'espressione 'anti-mentalismo' Watson sosteneva che "la mente non ha nessuno stato osservazionale né scientifico", e in quanto tale non è in grado di determinare il comportamento umano. L'attenzione degli psicologi si sposta dai fattori inosservabili interni all'individuo alle condizioni ambientali, le uniche che possono prevedere il comportamento umano, perché chiaramente osservabili e dotate, quindi, di piena scientificità. Non c'è più mediazione tra l'ambiente e la coscienza dell'individuo. L'attenzione degli psicologi

si sposta sull'ambiente in se stesso e sulle condizioni sperimentali; il comportamento diventa un mero riflesso di tali stimoli. È necessario eliminare ogni speculazione, ogni ragionamento astratto e attenersi esclusivamente ai fatti sperimentali. Bergmann (ivi, 18-19) esprime così la tesi principale del comportamentismo: "non vi sono più processi che iniziano al centro. L'ambiente, nel senso più ampio, rende inevitabile la formazione di abitudini"; l'unico scopo scientifico è, data una risposta, capire lo stimolo che l'ha generata oppure, dato lo stimolo, predire la risposta che ne deriverà.

L'antimentalismo comportamentista rifiuta la distinzione wundtiana tra esperienza immediata ed esperienze mediata per tracciare la distanza tra le scienze fisiche e le scienze umane. Vengono così a cadere le differenze ontologiche ed epistemologiche e metodologiche tra le due forme di sapere. L'oggetto di studio diventa lo stesso della fisica: i corpi in movimento. Watson scriveva: "il comportamentismo è una vera e propria scienza naturale" (Bergmann 1967, 5).

La storia del comportamentismo si articola in tre fasi (Meazzini 1980):

a) prima fase, 1913-1930 fase del condizionamento classico;
b) seconda fase, 1930-1950 fase del condizionamento operante e il sistema dei rinforzi;
c) terza fase, 1950-1980 fase dell'apprendimento sociale e dello studio del comportamento in ambito sociale.

Il condizionamento classico

Si è soliti far risalire le origini del comportamentismo al 1913, anno di pubblicazione dell'articolo di Watson, *La psicologia così come la vede un comportamentista*. In realtà gli studi sul comportamento degli animali risalgono già alla fine dell'ottocento, e lo studioso che più di tutti ha lasciato il segno in questo ambito disciplinare è stato Ivan Pavlov, interessato a indagare le reazioni condizionate degli animali (specialmente i cani) a nuovi stimoli ambientali. I suoi esperimenti sono conosciuti anche per la brutalità delle condizioni sperimentali.

Di estrema notorietà sono le "torri del silenzio", dove lo scienziato teneva rinchiusi alcuni cani a digiuno, a cui era stato eseguito un foro

sulla trachea per prelevare la saliva secreta e misurarla. Il cibo non arrivava a intervalli regolari e in tempi anche molto distanziati tra loro. L'arrivo del cibo era preceduto dal suono di una campanella. I cani, che non mangiavano nulla anche per intere giornate o più, salivavano solo alla vista del cibo, ma, dopo aver associato il suono del campanello all'arrivo del cibo, cominciavano a salivare anche senza vedere il cibo ma al solo udire del campanello. Pavlov poi al suono del campanello non fece più seguire il cibo; per un po' di tempo i cani continuarono a salivare al solo suono del campanello, ma smisero poco dopo.

Con questo esperimento Pavlov (1897) voleva dimostrare il meccanismo del condizionamento: l'associazione ripetuta tra uno stimolo e una risposta, che non ne è direttamente correlata, avrà come risultato che nel lungo periodo a tale stimolo seguirà la risposta condizionata. Inoltre questi esperimenti dimostrano che gli animali tendono ad attribuire a stimoli simili (il suono della campanella e la vista del cibo) caratteristiche simili, associandoli. Se lo stimolo condizionato (la campanella) viene interrotto, tale associazione con lo stimolo primario (la vista del cibo) termina.

Il condizionamento operante

Thorndike (1898) credeva che l'intelligenza umana fosse un'evoluzione dell'intelligenza animale, e che studiare l'intelligenza animale, attraverso l'osservazione ripetuta e continuata nel tempo in situazioni sperimentali, fosse un'efficace strategia per formulare teorie dell'intelligenza e del comportamento umano. I suoi esperimenti sono stati etichettati '*pupple box*'. Thorndike rinchiudeva alcuni animali (gatti, cani, pulcini, ecc.) in una gabbia, senza nutrirli. Metteva poi del cibo all'esterno delle gabbie per invogliare l'animale a cercare una via d'uscita. Lo scienziato progettava le gabbie in modo tale che avessero un dispositivo di apertura verso l'esterno e che si attivasse solo se l'animale metteva in atto l'azione corretta (ruotare una barretta, tirare una cordicella, premere un bottone). Le gabbie (*pupple box*) hanno dato il nome all'esperimento perché erano letteralmente dei rompicapo per gli animali che si trovavano all'interno. Inizialmente l'animale tentava di uscire con la forza. Quando casualmente il

meccanismo di apertura si attivava, l'animale associava quell'azione all'apertura della gabbia; una volta appreso il comportamento, ogni volta che era reinserito nella gabbia, trovava sempre più velocemente l'azione giusta che gli permettesse di uscire. Lo scienziato tracciava così la curva di apprendimento dell'animale mettendo in correlazione il numero della i-esima prova effettuata dallo stesso animale e il tempo impiegato per uscire. La conclusione teorica è che l'animale non comprende subito la soluzione del rompicapo ma procede per tentativi, finché non memorizza l'associazione tra stimolo e risposta. Inizialmente mette in campo una pluralità di comportamenti; poi mantiene solo quelli ritenuti da lui utili a raggiungere lo scopo.

Il sistema dei rinforzi

Skinner è forse il più famoso tra i comportamentisti, e da molti è considerato lo psicologo più raffinato. Skinner ha teorizzato 'il sistema dei rinforzi' nello studio del comportamento animale, che si distacca dalle riflessioni di Pavlov e riprende il condizionamento operante di Thorndike. Mentre nel condizionamento classico a una dato stimolo segue naturalmente una data risposta, il cui legame è immediato e irriflesso, nel condizionamento operante la risposta a uno stimolo è un'operazione che l'organismo compie sull'ambiente per il raggiungimento di uno scopo. I suoi esperimenti ricorrevano alla *Skinner box*, cioè a gabbie in cui non erano inseriti dei rompicapo ma dei sistemi di rinforzo che si attivavano solo se l'animale metteva in atto un certo comportamento. Il rinforzo era positivo perché attivava uno stimolo (ad esempio l'azione giusta faceva arrivare del cibo) ovvero negativo perché ne interrompeva uno già attivo (ad esempio la fine di piccole scariche elettriche). All'interno della gabbia erano inseriti dei registratori che contavano il numero di comportamenti corretti dell'animale che erano succeduti da un rinforzo. Il grafico finale era una retta sempre più inclinata: con l'aumentare del tempo l'animale, grazie al meccanismo del rinforzo, associava sempre più spesso un certo a stimolo a una data risposta. Se il comportamento corretto non era più seguito dal rinforzo, l'animale smetteva di associare lo stimolo alla risposta e interrompeva il comportamento

considerato non più corretto. Secondo la teoria del sistema dei rinforzi di Skinner, l'animale che si muove nell'ambiente mette in atto una varietà di comportamenti finché uno stimolo rinforzante, che segue l'ultimo comportamento, spinge l'animale a ripetere l'azione. Non è sufficiente che le risposte siano causate da stimoli conosciuti (questo è anche il modello di Thorndike); il modello di Skinner richiede che tra S (stimolo) e R (risposta) ci sia un rinforzo, che indirizza il processo di apprendimento, portando l'animale a selezionare gli stimoli cui è sottoposto. Lo stimolo non causa il comportamento, bensì è solo uno strumento che aiuta l'animale a discernere una condizione che potrebbe essere seguita dal rinforzo da una situazione di sicura assenza di rinforzo (Skinner 1955).

Lo studio del comportamento sociale e il contributo alla metodologia della ricerca sociale

Il comportamentismo nasce in psicologia con gli studi sul comportamento degli animali. L'enorme successo che questi studi hanno avuto presso la comunità psicologica è dovuto alla convinzione che esista una sostanziale equivalenza tra il comportamento animale e umano: entrambi risponderebbero a meccanismi e processi simili. Successivamente il comportamentismo ha trasmesso il proprio fascino alle altre scienze umane e ben presto è stato accolto anche dalla sociologia. Tale fascino non è derivato dalle modeste teorie formulate sul comportamento animale e umano, quanto dalla durezza della sua proposta metodologica: l'attenzione comportamentista è tutta rivolta allo studio della forma dello stimolo, ai modi della sua somministrazione e alla connessione che intercorre tra di esso e la risposta che ne deriva. Questi aspetti restano centrali anche nella sociologia. A conferma di quanto detto, il contributo più rilevante del comportamentismo alla ricerca sociale è stato il tentativo di perseguire la "comparabilità delle risposte" tramite l'invarianza degli stimoli somministrati e della standardizzazione della situazione d'intervista (Fideli e Marradi 1996, 74).

Al riguardo è opportuno comprendere come i comportamentisti concettualizzino la situazione d'intervista. Per i behaviouristi ogni

evento comunicativo, così anche l'intervista, è ridotto a un modello meccanico stimolo-risposta: tutta l'attenzione è allo stimolo somministrato, perché la risposta è solo un riflesso, una reazione ad esso (Gobo 1997, 15). Ogni altro elemento di qualsiasi natura (comunicativo, relazionale, cognitivo, interpretativo, ecc.) che si frappone fra il momento della somministrazione dello stimolo e la ricezione della risposta è relegato nella *black box*, cioè nella scatola nera che è contenitore di tutto ciò che, in quanto inosservabile, non è oggetto dell'attenzione del ricercatore. La situazione d'intervista, scrive Mauceri (2003, 80), è quindi concepita "come un processo in cui la comunicazione tra l'intervistatore e l'intervistato si traduce in una trasmissione unidirezionale (dall'intervistatore all'intervistato) di stimoli allo scopo di ricevere risposte" tra loro comparabili. Emerge chiaramente la marginalizzazione nella riflessione metodologica della situazione d'intervista, negandone la natura relazionale e centrando tutta l'attenzione del ricercatore sulla progettazione e costruzione dello strumento, il questionario strutturato.

Per una piena comparabilità delle risposte ottenute da intervistati differenti, il comportamentista deve avere la certezza che tutti gli intervistati siano sottoposti al medesimo stimolo nelle medesime condizioni d'intervista. In primo luogo è necessario che lo stimolo sia progettato con un elevato grado di strutturazione – l'unico strumento possibile è il questionario strutturato – perché la difficoltà nel garantire la comparabilità delle risposte su stimoli non strutturati cresce notevolmente. In secondo luogo è necessario garantire che la fase della somministrazione dello stimolo sia guidata dal principio dell'invarianza dello stimolo somministrato, cioè tutti i soggetti devono rispondere alle stesse domande, nella forma e nell'ordine previsto dal ricercatore; in caso contrario due risposte date da due intervistati alla medesima domanda non sarebbero tra loro comparabili. Il cuore del manifesto comportamentista è egregiamente sintetizzato da Fowler e Mangione (1990, 14), secondo i quali "l'elemento chiave della misurazione è la standardizzazione. In tutte le scienze si misura applicando le stesse procedure a un insieme di situazioni. La stessa cosa avviene nella *survey*… In questo caso il processo di misurazione

standardizzata consiste nell'attribuzione di un valore alla risposta dell'intervistato… L'obiettivo della standardizzazione è esporre tutti gli intervistati alla stessa esperienza (domanda e alternative di risposta), di modo che le differenze possano essere interpretate come differenze effettive tra gli intervistati e non imputabili alle procedure predisposte per ottenere le risposte".

Affinché l'intervista vera e propria coincida con la situazione d'intervista meccanicista e altamente standardizzata teorizzata dai comportamentisti, è necessario che il ricercatore pensi, a monte, a introdurre una serie di vincoli alle possibili cause di variabilità che possono costituire un impedimento all'obiettivo della comparabilità delle risposte: l'istituzione di rigide regole di controllo della situazione d'intervista, soprattutto dell'attività dell'intervistatore. In effetti nell'ottica comportamentista il ruolo dell'intervistatore è concepito più come un vincolo che una risorsa a disposizione del ricercatore. I comportamentisti usano l'espressione '*source of error*' per indicare tutti quei possibili fattori determinanti l'errore nella ricerca standard. L'intervistatore è da sempre concepito come una delle principali cause dell'errore di misurazione nella *survey*. Fowler e Mangione (ivi, 13) scrivono *"The errors in survey is that attributable to interviewers stems mainly form their influence on the way they and their respondents handle the data collection process. More specifically it's when interviewers fail to be standardized that they are responsible for error. The challenge for researchers and interviewers is to bring standardization to the interviewing process".*

All'intervistatore viene quindi chiesto di collaborare per trasferire la standardizzazione dai principi generali alla situazione reale d'intervista, seguendo pedissequamente le prescrizioni pubblicate nel famoso manuale dell'intervistatore dell'Università del Michigan, riferimento obbligato per tutti i ricercatori e gli intervistatori comportamentisti. Tali indicazioni sono riportate da Guidicini (1968, 158-159): "L'intervistatore deve seguire fedelmente il testo del questionario, ponendo le domande così come si trovano scritte, nella forma e nell'ordine previsto. Tra una domanda e l'altra non è possibile introdurre dei commenti di carattere esplicativo o delle indicazioni

di altro tipo. La lettura della domanda va fatta senza inflessioni particolari nel tono di voce: si legge come si stesse parlando. Non di rado il soggetto può cercare di non rispondere, magari rivolgendo all'intervistatore domande del tipo 'Ma lei come la pensa su questa cosa?'. Occorre intervenire richiamando con semplicità e chiarezza la differenza di ruolo e dicendo ad esempio 'Sa, in questo momento io sono qui a fare le domande, ma è come se non ci fossi, come se lei dovesse rispondere per posta, io devo soltanto dire quello che sta scritto (…)'. Se l'intervistato dichiara di non aver compreso la domanda, si ripete la domanda come sta scritta senza tentare di spiegarla. Se il rispondente continua con le sue richieste di chiarimento, l'intervistatore deve passare alla domanda successiva".

Nonostante le indicazioni contenute nel manuale dell'Università del Michigan, differenti ricercatori comportamentisti privilegiano differenti gradi di standardizzazione del comportamento dell'intervistatore. Nelle versioni più dure di inizio '900 all'intervistatore era addirittura chiesto di mantenere una certa distanza spaziale dall'intervistato per evitare contatti fisici (le posizioni dell'intervistatore e dell'intervistato erano fissate con dei cerchi sul pavimento) e di limitarsi a porgere un cartellino con sopra scritta la domanda, senza leggerla per evitare che il tono di voce influenzasse l'intervistato (Hamilton 1929). L'intervistatore non doveva minimamente alterare la forma della domanda; era proibito anche trovare sinonimi che avrebbero aiutato l'intervistato a comprenderla meglio. L'intervistatore non era autorizzato ad alterare l'ordine delle domande, anche se l'intervistato aveva già fornito quell'informazione volontariamente (Bailey 1980).

All'intervistatore comportamentista non si chiede altro che essere un automa che meccanicamente somministra uno stimolo rigidamente progettato da altri, con l'obbligo di non introdurre alcuna variazione alla forma e all'ordine delle domande contenute nel questionario; all'intervistato, sulla stessa scia, si chiede di essere una mera banca dati che fornisce velocemente e correttamente le risposte alle domande che gli vengono sottoposte, astenendosi dalla necessità di chiedere chiarimenti sul significato della domanda o dal desiderio di commentare le risposte date. L'intervistatore e l'intervistato sono

obbligati a svolgere il proprio ruolo dentro la gabbia imposta dalla standardizzazione, che restringe al minimo gli spazi per i due attori coinvolti.

Per imporre vincoli così stretti alla standardizzazione della situazione d'intervista, e soprattutto al ruolo dell'intervistatore e dell'intervistato, il ricercatore deve avere un'innata fiducia nei confronti delle definizioni operative incluse nel proprio strumento di lavoro. Tale fiducia lo porta a non interrogarsi né su eventuali mancate corrispondenze tra i propri ritagli concettuali e quelli dell'intervistato né sulle possibili incongruenze tra i significati da lui attribuiti alla domanda e ai termini che la compongono e quelli dell'intervistato (Pitrone 2009). La fig. 5 è chiara.

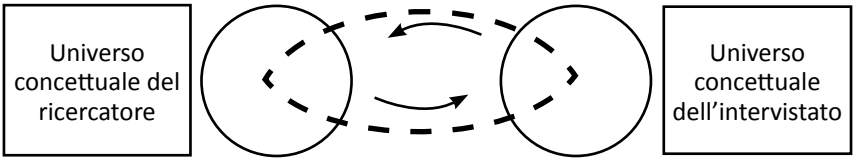


Figura 5 Corrispondenza tra l'universo concettuale del ricercatore e dell'intervistato (Mauceri 2003)

Il ricercatore dà per scontato che i propri schemi concettuali, con cui ha progettato e costruito il questionario e ha stilato le singole definizioni operative, siano i medesimi dell'intervistato. "Così facendo – scrive Pitrone (2009, 89) – il ricercatore impone le sue idee al mondo invece di raccogliere quelle dei soggetti indagati". Allo stesso modo ipotizza che i significati dei singoli termini della domanda e del senso complessivo della stessa siano gli stessi per tutti gli intervistati e tra gli intervistati e il ricercatore. Tutti i processi cognitivi, interpretativi e relazionali che possono intervenire tra il momento della formulazione della domanda da parte del ricercatore e la registrazione finale della risposta dell'intervistato, finiscono nella scatola nera e non rientrano nel modello comportamentista della situazione d'intervista.

Da quanto detto non stupisce che la situazione d'intervista sia ridotta a un modello "meccanicista… dove prevale il ruolo di strumenti passivi di rilevazione della realtà" (Palumbo 1992, 33). Ne deriva

l'ovvia conseguenza che l'attenzione del ricercatore è tutta focalizzata sulle migliori procedure e tecniche di costruzione del questionario. Si rafforza così il mito della standardizzazione: formulare la domanda perfetta, che non provoca interpretazioni errate dell'intervistato, e che gli permette di rispondere senza l'aiuto dell'intervistatore (Pitrone 2009).

Con l'espressione '*the interviewer related error*' – coniata da Fowler e Mangione (1990) – si è soliti indicare gli errori che l'intervistatore immette nel processo di misurazione nel momento in cui viola i principi della standardizzazione: l'azione dell'intervistatore allontana il valore osservato dal valore vero, che, al contrario, avrebbe raccolto se avesse seguito puntualmente le prescrizioni imposte dalla standardizzazione. Nel momento in cui l'intervistatore legge le domande alterandone la forma e l'ordine previsti nel questionario (ne modifica termini e significati in una direzione imprevedibile per il ricercatore) e gestisce l'intero processo domanda-risposta aiutando l'intervistato nella risoluzione dei problemi di incomprensione che incontra, il ricercatore vede cadere il principio dell'invarianza degli stimoli somministrati ai diversi soggetti e ciò invalida l'obiettivo della comparabilità delle risposte.

Al fine di cogliere l'errore causato dall'errato comportamento dell'intervistatore che devia dai vincoli della standardizzazione, il ricercatore ha a disposizione un insieme di procedure. Le più usate e le più efficaci sono: l'osservazione diretta del comportamento dell'intervistatore, l'analisi della variabilità delle risposte ottenute da un singolo intervistatore, il controllo della fedeltà delle risposte con una fonte esterna alla *survey.*

L'osservazione diretta del comportamento dell'intervistatore è la strategia più diffusa tra i ricercatori. Grazie alla presenza di collaboratori o del ricercatore stesso sul luogo in cui gli intervistatori fanno le interviste[9], l'osservatore ha la possibilità di controllare il

9 Questa procedura si è diffusa anche grazie alla recente esplosione del fenomeno delle CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*), un sistema di rilevazione telefonico che, grazie a un software di gestione del questionario elettronico, permette agli intervistatori, riuniti nel medesimo luogo di lavoro, di contattare l'intervistato telefonicamente e gestire l'intera intervista con il pc. La concentrazione spaziale degli intervistatori offre al ricercatore la possibilità di progettare sessioni di osservazione, *live* e non, del comportamento dell'intervistatore

rispetto dei vincoli imposti dalla standardizzazione alla situazione d'intervista. Il controllore dispone di una propria scheda d'analisi, che lo guida nell'osservazione, in cui registrare il comportamento verbale dell'intervistatore e rilevare le deviazioni rispetto alle prescrizioni del ricercatore. In base alla decisione del ricercatore, il controllore, che osserva il comportamento degli intervistatori, fornisce loro in tempo reale indicazioni su come correggere eventuali errori nella lettura della domanda e / o nella gestione dell'interazione con l'intervistato ovvero si astenie dal contatto con gli intervistatori e consegna un resoconto dettagliato al ricercatore. L'osservazione del comportamento dell'intervistatore può essere *live*, cioè contemporanea al momento in cui l'intervistatore effettua l'intervista, o a posteriori. In questo caso il ricercatore ha a disposizione la registrazione dell'intervista e grazie ad essa può ascoltare e riascoltare più volte i comportamenti dell'intervistatore. Lo scopo è dare un punteggio alla sua *performance* in base alla capacità di leggere le domande così come sono scritte e nell'ordine previsto, di ricorrere a un *probing* non direttivo (che non influenzi la risposta dell'intervistato), e di registrare le risposte accuratamente senza immettere distorsioni (Hyman 1954; Cannell, Fowler, Marquis 1968; Fowler e Mangione 1986).

L'analisi della variabilità delle risposte ottenute da un singolo intervistatore è un'altra utile strategia attraverso la quale individuare l'effetto intervistatore, cioè l'errore dovuto al comportamento dell'intervistatore. Secondo tale approccio, l'intervistatore che si comporta in modo standardizzato non dovrebbe avere alte associazioni con le risposte da lui ottenute nel corso delle interviste; l'intervistatore che non segue i dettami della standardizzazione, al contrario, dovrebbe presentare alti livelli di associazione con le proprie. Il perché è semplice da spiegare: le risposte dell'intervistatore standardizzato dovrebbero avere una distribuzione con caratteristiche simili alla distribuzione dell'intero campione. In questo caso l'intervistatore avrebbe fatto egregiamente il suo lavoro, perché dal proprio sub-campione – che deve avere le medesime caratteristiche del campione generale – sono state elaborate statistiche simili a quelle dell'intero

minimizzando i costi del personale incaricato. Per approfondimenti sul CATI vedi House e Nicholls (1988).

campione. Il ricercatore sarebbe così certo che l'intervistatore si è comportamento correttamente, limitandosi a raccogliere dati senza immettere distorsioni nel processo di misurazione. Se, al contrario, un intervistatore avesse raccolto dati sensibilmente differenti da quelli dei propri colleghi, tale differenza sarebbe imputabile al mancato rispetto dei vincoli della standardizzazione, che avrebbe fatto emergere l'effetto intervistatore. Quindi il buon intervistatore non si fa notare, perché si limita ad applicare la standardizzazione senza immettere alcun elemento di imprevedibilità nel processo domanda-risposta.

Il controllo della fedeltà dei dati raccolti attraverso il confronto con una fonte esterna alla *survey* è un'altra procedura per scovare l'effetto intervistatore. Qualora il valore osservato dall'intervistatore si discosti dal valore vero registrato dalla fonte esterna, si sarebbe individuato un effetto intervistatore, la cui entità è tanto più grande quanto maggiore è la distanza intercorsa tra i due valori. Tale procedura non è di facile applicazione perché non è sempre detto che esista una fonte esterna alla *survey* che permetta di comparare il dato osservato con il dato vero. Anzi, disporre di una fonte esterna che sia portatrice di un valore vero è un'opportunità rara nella ricerca standard; se esiste, è giusto che il ricercatore ne faccia buon uso. Ma se fosse realmente disponibile, non si capirebbe perché il ricercatore dovrebbe spendere tante risorse (economiche e mentali e fisiche) per portare avanti una *survey*, quando ha già disponibile l'informazione desiderata su un'altra fonte. Alcuni studi hanno comparato le risposte da *survey* con informazioni contenute in *database* di statistiche amministrative, come i collegi elettorali o le condanne per ubriachezza al volante (Locander, Sudman e Bradburn 1976) o la registrazione di eventi legati alla salute di una persona, come il numero di ospedalizzazioni o il numero delle visite dal dottore (Cannell, Marquis e Laurent 1977). È evidente che il controllo non può che limitarsi al tipo di informazioni contenute nella fonte esterna alla *survey*, con ovvi limiti per la procedura.

1.1.3. La standardizzazione della situazione d'intervista

Uno dei lavori che ha riscosso maggiore successo sul tema delle tecniche di standardizzazione della situazione d'intervista è *Standardized Survey Interviewing. Minimizing Interviewer-Related Error* scritto da Fowler e Mangione (1990). I due studiosi constatano che non è semplice perseguire l'obiettivo della standardizzazione della situazione d'intervista perché questo implica la standardizzazione del comportamento di tutti i soggetti coinvolti nell'intervista, sia l'intervistatore che l'intervistato. L'attenzione degli studiosi si è focalizzata principalmente sull'intervistatore.

Le regole che l'intervistatore deve rispettare per gestire il processo domanda-risposta in modo standardizzato sono poche e semplici (Fowler e Mangione 1990, 33):

a) leggere le domande così come sono state scritte;
b) se la risposta dell'intervistato è incompleta o inadeguata, è necessario fare *probing* non direttivo per meglio elaborare e chiarire la risposta;
c) le risposte dell'intervistato devono essere registrate dall'intervistatore senza discrezione, e devono riflettere esattamente quello che l'intervistato ha detto;
d) l'intervistatore deve avere un atteggiamento neutrale verso il contenuto delle risposte, e deve astenersi dal fornire informazioni o giudizi personali sui temi trattati nel questionario che potrebbero in qualche modo influenzare l'intervistato;
e) l'intervistatore deve astenersi da ogni *feedback,* positivo o negativo, alle risposte ricevute.

Ma tre grandi ostacoli impediscono al ricercatore il raggiungimento della piena standardizzazione:

a) il questionario, che, se mal formulato, inibisce l'intervistatore nell'applicare le procedure della standardizzazione;
b) l'intervistato, che spesso ha difficoltà a comprendere il ruolo assegnatogli. L'intervistato non può essere addestrato alle procedure della standardizzazione; tali procedure sono così

distanti dalle sue attività quotidiane da impedirgli spesso di rispettarle in modo soddisfacente;

c) l'intervistatore, che non sempre segue rigidamente i vincoli della standardizzazione, perché il desiderio di ottenere risposte accurate si concilia meglio con un clima d'intervista amichevole e informale piuttosto che con un approccio freddo e distaccato richiesto dalla standardizzazione.

"Leggere le domande così come sono state scritte" è la regola base dell'intervistatore standardizzato, che garantisce, almeno in via di principio, l'uniformità dello stimolo somministrato a tutti gli intervistati. Tale regola prescrive un comportamento che a prima vista non sembrerebbe richiedere un grosso impegno, ma molti studi smentiscono questa convinzione: mediamente gli intervistatori, che lavorano in organizzazioni *standardization-oriented*, modificano il testo della domanda dal 20 al 40 per cento delle domande lette (Cannel, Fowler e Marquis 1968; Bradburn e Sudman 1979; Fowler e Mangione 1986; Cannell e Oksenberg 1988).

Diversi metodologi hanno tentato di spiegare questo insolito fenomeno. Alcuni hanno sostenuto che gli intervistatori modificano il testo di quelle domande che sono difficili da leggere perché mal formulate; altri che la lettura *verbatim* della domanda, che richiede all'intervistatore un approccio freddo e distaccato, peggiori sensibilmente il clima d'intervista e il lavoro dell'intervistatore. Quest'ultima spiegazione sembra la più convincente: l'intervistatore tenta di alleviare il peso della standardizzazione modificando il testo della domanda e creando le condizioni per un clima più conversazionale e informale. Per Bradburn e Sudman (1979) è più probabile che gli intervistatori con esperienza modifichino il testo della domanda per allentare il formalismo dell'intervista standardizzata e renderlo più colloquiale.

È opportuno chiarire che parte di queste modifiche sono innocue e non incidono sulla qualità delle informazioni raccolte perché l'intervistatore si limita a piccoli cambiamenti sintattici o nella forma di alcuni termini. Anche gli stessi comportamentisti lo riconoscono. Il

problema sta nell'impossibilità di asserire con certezza che la totalità dei cambiamenti non incide negativamente sulle risposte registrate. Il ricercatore non potrà mai avere la piena consapevolezza di quanti e quali modifiche nella lettura delle domande siano state apportate e quante e quali tipi di distorsioni ne siano derivate.

Data questa ovvia ma necessaria constatazione, il ricercatore non può correre il rischio di alterare la qualità del processo di raccolta dei dati e, quindi, considera inappropriate tutte le modifiche, anche quelle innocue. Lo studio di Schuman e Presser (1981), in cui gli intervistatori sono stati istruiti a cambiare la forma della domanda più o meno consistentemente, non chiarisce il mistero. A volte anche piccoli cambiamenti al testo della domanda alterano profondamente la distribuzione delle risposte. Ad esempio ad alcuni intervistatori era stato chiesto di leggere la domanda "Ai comunisti deve essere proibito di parlare in spazi pubblici negli Stati Uniti"; ad altri "Ai comunisti non deve essere permesso di parlare in spazi pubblici negli Stati Uniti". Il 50% degli intervistati si è dichiarato d'accordo nella seconda formulazione; solo il 20% nella prima[10]. Il motivo sta nel fatto che 'non deve essere permesso', seppur sinonimo di 'deve essere proibito', è più *politically correct* e mette a suo agio l'intervistato nell'esprimere la propria opinione. In altri casi cambiamenti anche consistenti non hanno avuto effetti sulle distribuzioni monovariate.

"Se la risposta dell'intervistato è incompleta o inadeguata, è necessario fare *probing* non direttivo per meglio elaborarla e chiarirla" è la regola che guida l'intervistatore nella gestione dell'interazione con l'intervistato. Il punto debole della standardizzazione del comportamento dell'intervistatore sta nell'impossibilità di prevedere a priori quali azioni verbali l'intervistatore metterà in campo nel momento in cui l'intervistato non dà una risposta adeguata. La standardizzazione raggiunge a pieno il proprio scopo quando l'intervistatore legge la domanda così come scritta, l'intervistato risponde adeguatamente – limitandosi a scegliere una delle alternative previste – l'intervistatore registra la risposta senza distorcerla e passa alla domanda successiva. Se questa sequenza ideale viene alterata,

10 Gli intervistati sono stati divisi in due gruppi. Uno è stato intervistato da intervistatori istruiti a leggere la domanda nella prima formulazione; l'altro nella seconda formulazione.

la responsabilità è spesso dell'intervistato che richiede l'intervento dell'intervistatore per dirimere i dubbi interpretativi e cognitivi che la domanda ha sollevato. Vista l'impossibilità di prevedere tutte le problematiche interazionali che un intervistatore affronta nel suo lavoro, la preoccupazione di un ricercatore comportamentista è di istruire l'intervistatore a comportarsi in modo tale da non influenzare il contenuto della risposta dell'intervistato. L'insieme di tali tecniche è detto '*probing* non direttivo'.

Solitamente l'intervistatore è impegnato a gestire le incomprensioni sul testo della domanda ovvero a stimolare l'intervistato a rispondere in modo più accurato e dettagliato. Se l'intervistato incontra notevoli problemi interpretativi causati dal significato di alcuni termini presenti nel testo, l'intervistatore è autorizzato a leggere la definizione prevista dal ricercatore per quel termine. Se non dispone di tale definizione, l'intervistatore deve chiarire all'intervistato che l'interpretazione migliore è quella attribuita dall'intervistato stesso, ricorrendo alla nota espressione "Qualsiasi cosa significhi per lei". Questa indicazione può avere un senso se si sta parlando di stati interiori del soggetto (felicità, soddisfazione, ecc.) "ma è assurda se proposta a chi chiede cosa significhi 'visite mediche' o 'avere l'artrite' o se 'una visita psichiatrica conta come una visita medica'" (Presser e Zao 1992).

Gli stessi comportamentisti e sostenitori della standardizzazione sono consapevoli che questa tecnica interazionale è il punto debole dell'intero apparato della standardizzazione dell'intervista: l'esigenza dell'intervistato di un chiarimento semantico non può avere come risposta "Qualsiasi cosa significhi per lei". All'orecchio dell'intervistato una risposta del genere è frustante e genera incomprensioni, peggiorando il clima d'intervista. Pratica comune a molti ricercatori è inserire nel manuale di istruzioni all'intervistatore le definizioni dei termini più delicati da interpretare. Molti altri ricercatori sostengono l'inutilità di tale pratica perché l'intervistatore, in caso di richiesta di chiarimento, difficilmente sfoglierà il manuale e cercherà il termine con la relativa definizione. La maggior parte di loro tenterà di recuperare la definizione dalla propria memoria, rischiando però di risultare incoerente tra i vari intervistati e alterando la forma iniziale

dello stimolo.

Il *probing* non direttivo è forse l'attività più complessa che l'intervistatore deve mettere in campo nel corso dell'intervista. Molte ricerche l'hanno dimostrato (Marquis, Cannell e Laurent 1972; Brenner 1982; Billiet e Loosvdelt 1988). Tale complessità sta nell'esigenza di mediare tra due forze che spingono in direzioni opposte: il rispetto dei vincoli della standardizzazione e le esigenze cognitive e interpretative dell'intervistato. La linea di confine separa l'intervento direttivo, che va incontro all'intervistato e viola la standardizzazione, dall'intervento non direttivo, che rispetta la standardizzazione ma non si cura dell'intervistato.

Il *probing* non direttivo richiede all'intervistatore di far ricorso a tecniche differenti in funzione del compito cognitivo richiesto all'intervistato. Il *probing* non direttivo è di tre tipi (Fowler e Mangione 1990, 39):

a) per domande a risposta chiusa;
b) per domande che richiedono una risposta numerica;
c) per domande a riposte aperte.

Nel caso nelle domande a risposta chiusa l'intervistato deve rispondere scegliendo una delle alternative previste. Se l'intervistato fornisce una risposta inadeguata, ne deriva che non ha ben compreso il modo in cui deve rispondere alla domanda. È compito dell'intervistatore sottolineargli che la risposta deve essere scelta dalla lista già esistente, che l'intervistatore rileggerà interamente. A questo punto l'intervistatore può incorrere in due tipi di errori: non rileggere parte delle risposte previste e / o modificandone la forma; accettare subito la risposta inadeguata. Nel primo caso il rischio di alterare consistentemente lo stimolo tra gli intervistati è alto perché intervistati differenti sceglieranno una risposta da un elenco differente. Ad esempio, se alla domanda "Come giudicheresti la tua scuola? Molto buona, buona, mediocre, scadente" l'intervistato rispondesse "Non molto buona", è compito dell'intervistatore rileggere le alternative di riposta così come scritte. Ma se le modificasse e / o alcune non fossero lette, ad esempio rilanciando "Cioè vorrebbe dire

mediocre o scadente?", questo altererebbe di molto la distribuzione finale. Ma l'errore più grave è accettare immediatamente una risposta inadeguata che non è stata prevista dal ricercatore; ci troveremo di fronte a un intervistatore che viola la standardizzazione perché ha codificato autonomamente la risposta dell'intervistato in una delle alternative previste, ricorrendo al proprio intuito e sensibilità.

L'intervistato può trovarsi impegnato a rispondere a una domanda che richiede una risposta numerica. In questo caso il compito più impegnativo per l'intervistatore è ottenere una risposta precisa, perché non è raro che gli intervistati rispondano con un intervallo numerico e non un semplice numero. Ancora una volta l'intervistatore non deve fare *probing* direttivo. La forma più comune di *probing* direttivo è "qualsiasi *probe* a cui può essere risposto sì o no", perché l'intervistatore non fa altro che suggerire una possibile risposta con cui l'intervistato deve solo concordare o meno; anche menzionare alcune risposte, e non solo una, a scapito di altre è *probing* direttivo. Ad esempio, se alla domanda "Nelle ultime sette notti quante volte ha dormito meno di otto ore?" l'intervistato risponde incertamente "una-due", l'intervistatore che suggerisce una possibile risposta "metto una?" fa *probing* direttivo, e lo stesso dicasi se avesse risposto "1-2-3 volte?". L'unico comportamento rispettoso della standardizzazione è la ripetizione *verbatim* della domanda. Un'altra tecnica, seppur meno standardizzata ma accettata dai ricercatori comportamentisti, è etichettata '*zeroing in*'. La strategia dell'intervistatore è: individuare l'area numerica in cui è probabile che ricada la risposta dell'intervistato, e chiedere all'intervistato di porsi al di qua o al di là di una certa soglia. Ad esempio "La risposta corretta sarebbe più di due volte o meno di due volte?". Ricevuta la risposta, l'intervistatore rilancia per ottenere una risposta più dettagliata.

Applicare i principi della standardizzazione in presenza di domande aperte è certamente il compito più complesso per l'intervistatore, perché l'intervistato parla seguendo i principi della conversazione ordinaria mentre l'intervistatore non può. Fowler e Mangione (1990, 42) negano con forza che in questi casi si debba lasciar libero l'intervistatore di entrare in conversazione con l'intervistato. In primo

luogo l'intervistatore deve valutare l'adeguatezza della risposta dell'intervistato; se la valutazione è negativa, l'intervistatore deve:

a) ripetere la domanda così come scritta, se l'intervistatore ha la sensazione che l'intervistato abbia risposto a un'altra domanda;
b) usare l'espressione "cosa intende per (…)", se la risposta non è chiara o contiene termini ambigui;
c) invogliare l'intervistato a parlare di più, "mi dica di più al riguardo", se la risposta non è sufficientemente dettagliata;
d) ricorrere al "c'è nient'altro?", se l'intervistatore ha la sensazione che l'intervistato abbia qualcosa in più da dire.

Da quanto detto mi sembra evidente che il *probing* sia l'attività più delicata per l'intervistatore in quanto probabile fonte di errore. Il più comune, come già detto, è il *probing* direttivo: l'intervistatore influenza la risposta dell'intervistato. Altrettanto comune è la possibilità che l'intervistatore non colga l'esigenza di rilanciare, valutando la risposta dell'intervistato come adeguata e / o codificando autonomamente la risposta in una delle alternative previste. È molto pericoloso anche quando l'intervistatore è schiavo delle proprie aspettative. Hyman (1954) ha dimostrato come le aspettative dell'intervistatore sull'intervistato, che prendono forma nel corso dell'intervista, influenzino l'attività di *probing*: se la risposta è coerente con le proprie aspettative, l'intervistatore tenderà a non rilanciare; se non lo è, sarà più propenso a farlo – indipendentemente dall'adeguatezza della risposta. In sintesi, il tentativo di standardizzare tutti i comportamenti che l'intervistatore mette in campo nel *probing* è destinato a fallire. Per limitare l'errore dell'intervistatore, l'unica strategia possibile è migliorare costantemente la qualità delle domande del questionario attraverso un accurato *pretest*. Maggiore è la qualità della formulazione delle domande, minore sarà l'esigenza dell'intervistatore di ricorrere al *probing*. E qualora si presentasse la necessità, è opportuno limitare al massimo il ventaglio di comportamenti permessi all'intervistatore, perché la standardizzazione deve essere tutelata a ogni costo.

"Le risposte dell'intervistato devono essere registrate

dall'intervistatore senza discrezione"; "le risposte registrate devono riflettere esattamente quello che l'intervistato ha detto". Queste sono le regole per la registrazione e codifica delle risposte dell'intervistato. Tali regole mutano in funzione della forma della domanda, aperta o chiusa, e del contenuto. La risposta a una domanda aperta su opinioni o stati soggettivi dell'intervistato deve essere trascritta dall'intervistatore parola per parola, senza sintesi e omissioni. Hyman (ivi) ha dimostrato che le sintesi tra gli intervistatori possono essere anche molto differenti tra loro. La risposta a una domanda aperta su comportamenti e stati fattuali non richiede, al contrario, una trascrizione completa ma solo una sintesi che colga il nocciolo dell'informazione richiesta. La risposta a una domanda chiusa su comportamenti e stati fattuali necessita che l'intervistatore ne controlli, ripetendola, l'adeguatezza alla lista delle alternative previste e si limiti a codificarla. L'unico errore, gravissimo, a cui potrebbe andare incontro l'intervistatore è accettare una risposta inadeguata e ricondurla autonomamente a una delle alternative previste. Se l'intervistato non è certo di quale risposta scegliere, l'intervistatore deve trascrivere il più fedelmente possibile tutte le informazioni che l'intervistato gli fornisce e lasciare l'onere della codifica finale al ricercatore; l'intervistatore, che in questi casi si arroga il diritto di effettuare personalmente la codifica, viola la standardizzazione. La risposta a una domanda chiusa su opinioni e stati soggettivi necessita che l'intervistatore ripeta la risposta dell'intervistato per controllarne l'adeguatezza; se l'esito del controllo è negativo, fa *probing* non direttivo. Al riguardo gli studi di Hyman (ivi) sono molto interessanti. Gli intervistatori impegnati nella codifica di domande a risposta chiusa non sembrano avere problemi nel rispettare i vincoli della standardizzazione; l'adeguatezza della registrazione di risposte a domande aperte varia da intervistatore a intervistatore, a causa, come detto prima, delle aspettative dell'intervistatore sull'intervistato, che lo influenzano nell'attività di sintesi della risposta.

"L'intervistatore deve avere un atteggiamento neutrale verso il contenuto delle risposte fornite dall'intervistato, e deve astenersi dal fornire informazioni o giudizi personali sui temi trattati nel questionario

che potrebbero in qualche modo influenzare l'intervistato; l'intervistatore deve astenersi da ogni *feedback*, positivo o negativo, alle risposte ricevute" è l'ultima regola della standardizzazione del comportamento dell'intervistatore, ma non sembra essere l'ultima in ordine di importanza. Essa, infatti, riguarda l'atteggiamento che l'intervistatore deve tenere nel fare il suo lavoro; se l'intervistatore la rispetta, gli sarà molto più semplice osservare le altre.

Fowler e Mangione (1990, 48-49) prescrivono che: "L'intervistatore non deve dare informazioni personali sulla propria vita, opinioni e valori, specialmente su quelli vicini ai contenuti dell'intervista. Molte organizzazioni vogliono comprimere al massimo questo comportamento per tre ragioni. Primo, dare informazioni personali mina lo scopo di ottenere un comportamento professionale dall'intervistatore, che è la priorità nella fase di raccolta dati. Secondo, (…) parlare delle proprie caratteristiche e opinioni può esacerbare le differenze tra il lavoro di intervistatori differenti. Terzo, le informazioni sulla propria vita e punti di vista possono influenzare le risposte dell'intervistato. La più seria tra le conseguenze sarebbe che l'intervistato cercasse di dedurre le risposte preferite dall'intervistatore e rispondesse per compiacerlo". E ancora "durante l'interazione l'intervistatore non deve dare *feedback* che forniscano all'intervistato valutazioni o giudizi sul contenuto delle risposte date. L'obiettivo dell'intervistatore è ottenere risposte accurate e complete. È naturale che l'intervistato si chieda se le sue risposte siano gradite all'intervistatore, ma quest'ultimo non deve trasmettere alcuna informazione al riguardo con un comportamento troppo interpersonale".

L'intervistatore non dovrà mai esprimere approvazione o disapprovazione nei confronti delle risposte dell'intervistato, né rispondere a sollecitazioni al riguardo, perché l'intervistato deve essere certo che "l'intervistatore non lo giudica mai" (Philips 1971, 195). L'intervistatore avrà così la possibilità di ottenere risposte sincere anche a domande imbarazzanti e minacciose (Bradburn 1983; Billiet e Loosveldt 1988).

L'intervistatore non è l'unico attore che ha un ruolo nell'intervista;

anche l'intervistato partecipa attivamente. Per perseguire l'obiettivo della standardizzazione, l'intervistatore segue lunghi e impegnativi corsi di formazione. L'intervistato ovviamente non partecipa alla ricerca, se non in quei pochi minuti che concede all'intervista. Non è pensabile che gli intervistati seguano un corso di formazione *ad hoc*. L'unica alternativa fattibile è spiegargli, nel contatto inziale, il funzionamento dell'intervista standardizzata, e intervenire, nel corso dell'intervista, nel caso in cui l'intervistatore osservi nell'intervistato deviazioni rispetto alle prescrizioni impartitegli. Questa procedura è necessaria perché l'intervistato non formato alla standardizzazione tende a un comportamento verbale conversazionale e informale, in antitesi con quell'atteggiamento neutrale, formale e professionale, che deve tenere l'intervistatore. Un intervistatore che intervista un soggetto non standardizzato avrà maggiori problemi a rispettare i principi della standardizzazione perché il clima d'intervista conversazionale e amichevole mal si concilia con essa. È dunque necessario che l'intervistato comprenda subito qual è il suo ruolo e come deve comportarsi. Fowler e Mangione (1990, 51) consigliano di formare gli intervistatori a leggere una piccola introduzione all'intervista che faccia luce sugli aspetti principali dell'intervista standardizzata: "Poiché molte persone non hanno mai partecipato a un'intervista come questa, mi permetta di spiegarle come funziona. Le leggerò un insieme di domande così come sono state scritte, così che a ogni intervistato alla *survey* siano lette esattamente le stesse domande. Le sarà chiesto di rispondere in due modi. A volte lei risponderà con parole sue; per queste domande io trascriverò la sua risposta, parola per parola. In altri casi le saranno lette una lista di risposte e chiesto di sceglierne una. Se nel corso dell'intervista non le sarà chiaro cosa le è richiesto, me lo chieda".

Questa piccola introduzione mette in condizione l'intervistatore di chiarire che l'intervista è una forma particolare di interazione, che non segue le classiche regole della conversazione, ma ne ha di proprie. L'intervistatore si sente, quindi, giustificato a comportarsi in modo anomalo rispetto alle inziali attese dell'intervistato. L'intervistato, appreso che l'intervista standardizzata è qualcosa di differente dalla

conversazione ordinaria, dovrebbe essere in grado di comportarsi in modo conforme ad essa; se ciò non accadesse, l'intervistatore ha il dovere di interrompere il processo domanda-risposta e sottolineare ancora una volta le regole da rispettare. Può infatti accadere che:

a) l'intervistato fornisce informazioni a una domanda che non è stata ancora letta; in questo caso l'intervistatore deve sottolineare l'esigenza di rispettare la regola che a tutti gli intervistati devono essere lette le stesse domande nella stessa forma e ordine, pena l'impossibilità di comparare le risposte;
b) la domanda contiene termini ambigui che creano all'intervistato difficoltà di comprensione; l'intervistatore deve ricordare che queste domande sono state accuratamente pretestate e che le incomprensioni di significato non possono essere completamente eliminate; la modifica della forma della domanda non è permessa, pena l'impossibilità di comparare le risposte;
c) l'intervistato non vuole scegliere una delle alternative di risposta previste; l'intervistatore deve sottolineare più volte, se necessario, l'importanza del rispetto del compito cognitivo affidatogli; se gli intervistati scelgono risposte non incluse nella lista, le risposte fornite da intervistati differenti non sono comparabili, pena l'impossibilità di ricorrere all'analisi dei dati;
d) l'intervistato dà una risposta non sufficientemente dettagliata; l'intervistatore deve motivare l'intervistato perché è l'unico in grado di dare una risposta che sia la più specifica possibile;
e) un membro della famiglia dell'intervistato lo sta aiutando nell'intervista; l'intervistatore deve ricordare all'intervistato che ciò è tollerabile solo se la domanda è fattuale, cioè riguarda comportamenti passati, così che l'aiuto mnemonico del familiare porti a una risposta accurata;
f) l'intervistato chiede un'opinione all'intervistatore; quest'ultimo comunica all'intervistato che dopo l'intervista potranno parlare di tutto, ma non durante, perché le opinioni dell'intervistatore possono influenzare le risposte dell'intervistato, pena l'impossibilità di comparare le risposte.

1.1.4. La selezione e formazione degli intervistatori

Anche l'intervistatore più bravo può produrre effetti negativi nell'interazione con l'intervistato (Tucker 1983). Gran parte degli studi sull'effetto intervistatore si sono focalizzati sulle distorsioni causate dalle caratteristiche fisiche, psicologiche e sociali dell'intervistatore, e dal suo sistema di credenze opinioni e valori. Hyman (1954) inaugurò questo tipo di ricerche. L'ipotesi che ha dato inizio a questo filone di studi è che sia possibile selezionare l'intervistatore perfetto: l'intervistatore dotato di determinate caratteristiche psicofisiche e valoriali ha capacità superiori degli altri nel fare meglio il suo lavoro, ottenendo tassi di risposta maggiori e immettendo minori distorsioni nell'intervista. L'intervistatore, infatti, è portatore di una serie di caratteristiche che non può nascondere all'intervistato. Secondo i dettami comportamentisti è compito del ricercatore approntare un gruppo di lavoro dove tali caratteristiche influenzino il meno possibile la qualità dell'indagine. Le caratteristiche più indagate nelle ricerche metodologiche sono: sesso, razza, età, religione ed etnia, classe sociale, livello di istruzione; non mancano studi anche sulle opinioni e preconcetti in generale dell'intervistatore.

La differenza di genere è stata la prima caratteristica indagata, forse perché la più intuitiva. Hyman (1954) ha chiesto a un campione di donne di dichiararsi d'accordo con la domanda "Nessun uomo decente può rispettare una donna che ha avuti rapporti sessuali prima del matrimonio". Le intervistate tendevano a dichiararsi d'accordo con un intervistatore maschio, e a dichiararsi in disaccordo con un'intervistatrice. Ricerche più recenti (per una rassegna vedi Kane e Macaulay 1993) hanno offerto nuove evidenze empiriche a conferma dell'ipotesi che le donne preferiscono intervistatrici femminili. Al riguardo Spender (1985, 81) ha fornito una spiegazione convincente: nella conversazione le donne tendono ad avere un maggior controllo delle proprie espressioni verbali e non, a differenza degli uomini che di ciò non si curano. Questo spingerebbe le donne intervistate da uomini a esprimere posizioni meno femministe di quelle reali.

Secondo altri tale differenza non sussiste. In generale, scrive Pitrone, "l'intervistato tende a essere compiacente con l'intervistatore,

evitando risposte che teme possano offenderlo". Infatti anche per gli intervistati uomini il meccanismo è pressoché simile: l'intervistato maschile esprime maggiore attenzione alle questioni femminili se è intervistato da donne e non da uomini, ed "è più consapevole della parità tra sessi". Gli intervistati di sesso maschile si dichiarano pronti ad assumersi le proprie responsabilità nelle faccende domestiche e a fare la loro parte se a intervistarli è una donna. Questa tendenza si inverte se l'intervistatore è di sesso maschile (2009, 364).

Negli anni '60 in una ricerca le persone che avevano partecipato a una *survey* sono state ricontattate per dare un giudizio sull'esperienza dell'intervista. I giudizi degli intervistati sia maschili che femminili sono stati unanimi: le intervistatrici hanno ottenuto giudizi decisamente migliori dei loro colleghi uomini. La motivazione principale sta nella loro capacità di mettere a proprio agio l'intervistato, facendolo sentire rilassato e sereno. I giudizi più negativi verso gli uomini sono stati espressi dalle intervistate donne con basso livello di istruzione, che hanno definito l'esperienza dell'intervista "stressante" (Johnson e Delamater 1976, 173). Seppur scientificamente interessante, lo studio degli effetti del sesso dell'intervistatore sull'intervista non ha ricadute pratiche nel definire i criteri di selezione. Il lavoro dell'intervistatore è quasi esclusivo appannaggio delle donne (Goyder 1987), perché la quota di uomini presente nel mercato del lavoro *part-time* è solitamente bassa; inoltre le ricerche hanno più volte dimostrato che le donne sono intervistatori migliori degli uomini.

Il peso delle aspettative reciproche è stato più volte confermato dallo studio sulla razza dell'intervistatore. Hyman (1954) ha riportato una ricerca sugli effetti della razza dell'intervistatore sulle risposte di intervistati neri. A una batteria di domande sulla situazione dei rapporti inter-raziali tra bianchi e neri in Memphis e Tennessee le risposte degli intervistati neri a intervistatori bianchi sono state sensibilmente differenti dalle risposte date a intervistatori neri. A parere di Hyman gli intervistati hanno dato le risposte "che gli intervistatori volevano sentire". Tali differenze sono state confermate anche successivamente in ricerche condotte nel Sud America ma non nel Nord America, dove gli stereotipi legati al colore della pelle sono

da sempre meno diffusi. In uno studio di Schuman e Converse (1971) un gruppo di studenti universitari ha intervistato un campione di intervistati bianchi e uno di neri. È il caso di notare che gli intervistatori bianchi e neri non avevano precedenti esperienze di intervista. Alle domande di opinione sulle relazioni inter-raziali e su certi gruppi raziali la risposta dell'intervistato è stata alterata dall'effetto intervistatore: l'intervistato è stato poco propenso a esprimere opinioni negative sul gruppo di appartenenza dell'intervistatore. In altre interessanti ricerche (Bindman 1959; Williams 1964; Hactchee e Schuman 1975) si è rilevato che intervistatori bianchi tendevano a ricevere da intervistati bianchi più risposte razziste dei loro colleghi neri. Similmente Finkel e Guterbock e Borg (1991) hanno rilevato che, prima della tornata elettorale, gli intervistati bianchi si esprimevano più favorevolmente verso il candidato nero quando erano intervistati da intervistatori di colore. In un'altra ricerca (Lau e Sears e Centers 1979) gli intervistati bianchi esprimevano maggiore attenzione alle problematiche della popolazione nera se a intervistarli era un intervistatore di colore; gli intervistati neri davano risposte più conservatrici e conformiste se a intervistarli era un bianco. In questi casi non si può asserire con certezza quale sia la risposta vera e quale quella distorta. Ciò che costituisce una certezza per il ricercatore è che l'effetto intervistatore emerge quando la razza dell'intervistatore diventa una variabile che predice le riposte dell'intervistato.

Se in letteratura ci sono molti esempi di ricerche sulle caratteristiche di genere e sulla razza dell'intervistatore, a mia conoscenza solo Elrich e Riesman (1961) hanno studiato l'effetto dell'età dell'intervistatore. L'ipotesi di lavoro era che un giovane risponde in modo più normativo a un intervistatore più anziano. I risultati lo hanno confermato. Gli intervistati adolescenti hanno espresso opinioni differenti al variare dell'età dell'intervistatore: più conservative con intervistatori adulti, più riformiste con intervistatori coetanei con i quali si sentivano a loro agio.

Robinson e Rohde (1946) hanno pubblicato uno studio sugli effetti della confessione religiosa dell'intervistatore sulle risposte dell'intervistato. Gli intervistatori sono stati divisi in tre gruppi: un

gruppo di intervistatori con un cognome marcatamente ebreo e una presenza distintamente ebrea; uno che aveva solo il cognome ebreo ma dal vivo la sua confessione religiosa non era facilmente riconoscibile; uno che non mostrava alcun segno di appartenenza alla cultura ebraica. L'effetto intervistatore è emerso in corrispondenza delle domande su opinioni e sentimenti verso gli ebrei: più l'intervistatore era facilmente riconoscibile come ebreo, minore era la probabilità che l'intervistato dichiarasse sentimenti anti-semiti.

Più contraddittori sono i risultati degli studi sugli effetti dell'ideologia e dei valori dell'intervistatore. Hyman (1954, 208) nota che gli intervistatori con opinioni conservatrici e conformiste tendono a codificare le risposte ambigue in modo coerente con le idee della maggioranza; gli intervistatori con posizioni minoritarie e antagoniste prediligono il 'non so', considerandola una forma di rifiuto al vigente sistema di valori. Altri studiosi (Hansen e Marks 1958; Sudman e Bradburn 1974) sono del parere che tali meccanismi funzionano solo in casi limite, cioè quando l'intervistatore non riesce a interpretare minimamente la risposta. È difficile assistere a un intervistatore che volontariamente altera la risposta di un intervistato che risponde con fermezza (Pinto 1964).

Più frequente è il caso in cui l'intervistatore si costruisce un'immagine dell'intervistato nel corso dell'intervista e somministra le domande e interpreta le risposte coerentemente con le caratteristiche attribuite al soggetto rispondente. Se l'intervistatore si fa l'idea che l'intervistato è una persona con un basso livello di istruzione e che è poco interessato ai temi della ricerca, è probabile che leggerà le domande in modo sbrigativo, accettando risposte evasive, come 'non so'. Al contrario se l'intervistatore ha di fronte un intervistato istruito e che sembra interessato alle domande lette, tenderà a non accettare subito eventuali 'non so', rilanciando più volte (Kornhauser e Sheatsley 1976). Kwong *et al*. (1998) osservano che non è raro che l'intervistatore veda nell'anziano un soggetto disinteressato, poco informato, conservatore e con poche capacità mnemoniche e cognitive. Coerentemente alle proprie aspettative, l'intervistatore avrà un atteggiamento paternalistico e protettivo, ad esempio evitando di

leggere domande invadenti e poco opportune. Si tende a teorizzare (Sudman *et al*. 1977) che questi comportamenti degli intervistatori non siano dovuti a preconcetti antecedenti all'intervista. L'immagine che l'intervistatore si fa dell'intervistato comincia a formarsi all'inizio dell'intervista e acquisisce contorni sempre più chiari nel corso dell'interazione.

I diversi tipi di effetto intervistatore che abbiamo fin qui visto, secondo Hyman (1954, 98), non sono un motivo di reale allarme per la qualità del dato raccolto. "Un'eccessiva preoccupazione (...) è giustificata solo quando si ha a che fare con intervistatori per niente motivati e poco addestrati". A volte le intuizioni e le impressioni di un intervistatore attento e motivato riescono a cogliere la realtà meglio dello stesso intervistato, perché "l'intervistatore è in grado di dare una valutazione complessiva delle caratteristiche dell'intervistato" che va oltre le sue risposte. Fowler e Mangione sono di parere opposto: l'intervistatore non deve mai sostituirsi all'intervistato ma rimanere saldamente legato alle sue risposte, senza immettere alcuna interpretazione che vada oltre i dettami imposti dalla standardizzazione (1990).

Dopo aver selezionato gli intervistatori secondo le indicazioni fin qui colte, il ricercatore ha il compito di progettare un'accurata fase di formazione. Tutte le tecniche viste nel precedente paragrafo sulla standardizzazione del comportamento dell'intervistatore non sono complesse da spiegare, ma, come già detto, la situazione d'intervista è tutt'altra cosa, e l'intervistatore si troverà più volte nella condizione / tentazione di deviare rispetto alle indicazioni fornitegli. Al fine di minimizzare gli errori commessi dall'intervistatore è doveroso che tutti gli intervistatori partecipino al corso di formazione, dove impareranno non solo a capire cosa fare ma anche come farlo. Vista la diversità delle indagini cui un intervistatore partecipa, qui mi pongo l'obiettivo di sintetizzare solo gli elementi basilari per l'organizzazione di un corso di formazione.

Le attività principali del lavoro di un intervistatore sono:

a) contattare l'intervistato e ottenerne l'assenso all'intervista;

b) stabilire un buon rapporto con l'intervistato;

c) gestire il processo domanda-risposta;
d) registrare la risposta.

Affinché l'intervistatore svolga al meglio queste attività, solitamente le giornate di formazione prevedono sia una parte teorica (introduzione della ricerca, presentazione del sistema di rilevazione, caratteristiche dell'intervista, ecc.) sia sessioni di esercitazioni pratiche in cui applicare gli insegnamenti in aula. Il materiale didattico può essere composto da:

a) il manuale dell'intervistatore;
b) pubblicazioni;
c) dimostrazioni;
d) esercitazioni sotto la supervisione di esperti, ecc.

La lunghezza del *training* degli intervistatori varia in funzione del contenuto e delle tecniche di insegnamento. Solitamente nelle formazioni organizzate da enti o centri di ricerca che conducono *survey*, questa fase non dura più di 5 giornate; spesso è limitata a uno-due incontri se si ricorre all'intervista telefonica, dove non è necessario curare molti aspetti tipici dell'intervista faccia a faccia (come l'interazione non verbale con l'intervistato). Non è raro imbattersi in ricerche in cui la formazione duri mezza giornata, anche a causa delle scarse risorse economiche dell'agenzia. La lunghezza della formazione agli intervistatori e l'attenzione con cui essa è progettata è un chiaro indizio della consapevolezza (o meno) da parte dei ricercatori degli effetti di una cattiva formazione sulla qualità del lavoro degli intervistatori. Un corso di formazione eccessivamente breve e poco sostanzioso nei contenuti trasmessi ai frequentanti nasce da ricercatori convinti che una buona e lunga formazione non faccia la differenza sulla qualità del loro futuro lavoro. Ciò potrebbe derivare da una mancata conoscenza dell'effetto intervistatore o dalla convinzione che una certa entità di errore nel processo di misurazione può essere tollerata. Inoltre non esiste un protocollo standard su come fare un corso di formazione, per via della forte dipendenza del corso dalle caratteristiche dell'indagine.

Nonostante la presenza in letteratura di molti manuali metodologici (Collins 1970; Bailey 1980) che sottolineano l'importanza di un buon corso di addestramento dello staff di intervistatori, è pratica comune formare i nuovi intervistatori in modo sommario. Sono diverse le ricerche che dimostrano come tale pratica sia tanto diffusa quanto controproducente. Fowler e Mangione (1986) hanno selezionato 57 intervistatori senza alcuna esperienza; gli intervistatori sono stati assegnati casualmente a uno dei quattro gruppi di formazione, che si differenziavano nella lunghezza e nella qualità della formazione offerta ai neo-intervistatori. Un corso prevedeva una formazione sommaria della durata di mezza giornata, in cui agli intervistatori era letto e consegnato il manuale dell'intervistatore; nell'ultima mezz'ora assistevano a una dimostrazione pratica di un'intervista. Un corso aveva la durata di due giorni in cui, oltre alla consegna del manuale dell'intervistatore, i frequentanti assistevano a una proiezione video delle tecniche di intervista descritte nel manuale; è stato previsto anche un momento di confronto in cui gli intervistatori chiedevano spiegazioni e chiarimenti. Il *training* di 5 giorni aveva i medesimi contenuti del precedente, ad eccezione del fatto che ogni aspetto era curato più in profondità, grazie al maggior tempo a disposizione. L'ultimo corso prevedeva un addestramento di 10 giorni. Quest'ultimo permetteva agli intervistatori di fare molta pratica sul campo e di essere monitorati e supervisionati da vicino. La vera novità stava nel fatto che gli intervistatori ricoprivano, a turno, anche il ruolo di controllore e supervisore dei propri colleghi, così da essere pienamente consapevoli degli standard richiesti da una buona intervista. Gli intervistatori avevano anche il compito di leggere articoli sull'effetto intervistatore, del cui contenuto si discuteva successivamente. In sintesi, i contenuti insegnati erano gli stessi; cambiava la quantità di tempo e la pratica dedicata a ciascuno di esso. Terminata la formazione, a ogni intervistatore sono state assegnate 40 interviste.

Al termine delle interviste, a ciascun intervistato è stato chiesto di indicare il livello di gradimento del proprio corso di formazione. Come era intuibile, coloro che hanno partecipato ai corsi più lunghi (5 e 10

giorni) hanno valutato molto positivamente il proprio *training*; gli altri si sono espressi in modo negativo. È stato chiesto loro di dichiarare se, dopo la formazione, si sentivano pronti a intervistare e quanto. Ancora una volta, gli intervistatori che hanno manifestato una maggiore consapevolezza dei propri mezzi sono stati gli intervistatori formati più a lungo e accuratamente. Il compito in cui gli intervistatori poco formati hanno dichiarato di sentirsi maggiormente impreparati è stata la gestione del processo domanda-risposta, in particolar modo per il timore di fare *probing* direttivo. La differenza chiave è stata nel tempo dedicato alla spiegazione e alla pratica della gestione degli aspetti più difficili dell'interazione con l'intervistato: leggere le domande *verbatim*; risolvere problemi interazionali in modo non direttivo; registrare accuratamente le risposte.

La qualità della formazione è stata valutata anche codificando il comportamento verbale degli intervistatori in un campione delle interviste condotte dopo il corso. Tendenzialmente gli intervistatori mal formati hanno avuto notevoli difficoltà a rispettare i principi della standardizzazione, mettendo in campo un comportamento non coerente con gli insegnamenti ricevuti. I peggiori sono stati gli intervistatori che hanno partecipato alla formazione di mezza giornata. Tendenzialmente i partecipanti al corso di due giorni si sono ben comportati, come gli altri del corso di 5 e 10 giorni, ad eccezione del *probing*, unica tecnica d'intervista che è stata tanto meglio eseguita quanto maggiore è stata la lunghezza del corso. C'è anche da dire che gli intervistatori che hanno partecipato ai *training* più lunghi e impegnativi hanno visto diminuire negli ultimi giorni il loro livello di attenzione, dichiarando maggiore stanchezza degli altri. Anche Cannell e Marquis e Laurent (1977) hanno notato lo stesso fenomeno: gli intervistatori esposti a un *training* molto lungo e faticoso perdono interesse verso i contenti dell'addestramento.

Billiet e Loosveldt (1988) hanno confrontato la qualità dei dati raccolti da intervistatori senza o con pochissima formazione con quella di intervistatori addestrati in un corso di tre giorni. I risultati sono stati simili a quelli prodotti da Fowler e Mangione (1986). La differenza più vistosa è stata nella gestione del processo domanda-risposta e nella

pratica del *probing*. Gli intervistatori meglio formati hanno dimostrato migliori capacità di mettere in pratica gli insegnamenti ricevuti.

1.1.5. Il monitoraggio

Il monitoraggio è la pratica della valutazione del lavoro dell'intervistatore (Fowler e Mangione 1990). Il monitoraggio si differenzia dal *training* perché prende avvio nella fase di raccolta delle informazioni, cioè quando l'intervistatore, una volta formato, comincia il lavoro sul campo. Grazie al monitoraggio il ricercatore valuta la *performance* dell'intervistatore, la sua capacità di applicare gli insegnamenti ricevuti. Senza un efficacie monitoraggio il ricercatore non avrebbe alcuna cognizione di come l'intervistatore raccoglie le informazioni richieste, rischiando di dilatare incontrollatamente le distorsioni dovute all'effetto intervistatore, il cosiddetto *interviewer related error*. Solitamente il monitoraggio della qualità del lavoro di un intervistatore rileva le seguenti informazioni:

a) il numero di interviste concluse in una data unità di tempo;
b) il tempo lavorato;
c) la quota di cadute o la percentuale di interviste concluse sul totale delle interviste assegnate;
d) la gestione del processo domanda-risposta.

Il monitoraggio assume forme diverse da organizzazione a organizzazione. Nelle forme più elementari e semplificate per 'monitoraggio' s'intende il solo conteggio delle interviste concluse, la misurazione del tempo lavorato e la quota delle cadute. La valutazione della *performance* dell'intervistatore attraverso questi tre indicatori è possibile solo a patto che il campione delle interviste assegnate a ciascun intervistatore sia effettivamente comparabile, cioè abbia le medesime caratteristiche. In caso contrario intervistatori differenti si troveranno a contattare e intervistare soggetti molto diversi tra loro.

Gli studi hanno ampiamente dimostrato che le caratteristiche dei rispondenti (soggetti contattati che accettano di essere intervistati) e dei non rispondenti (soggetti contattati che rifiutano l'intervista e

soggetti non rintracciabili) sono differenti. Fabbris (1995) nota che durante la giornata è più semplice contattare (telefonicamente o a casa) donne e anziani. Traugott (1987) scrive che in una delle sue ricerche è riuscito a contattare intervistati giovani solo dopo 15 tentativi, altrimenti avrebbe sovra-rappresentato donne e anziani. O'Neil (1979) ha riscontrato forti differenze tra chi è difficile da rintracciare e chi ha rifiutato di collaborare: i primi sono soggetti con alto livello di istruzione e con un'occupazione di prestigio; i secondi sono principalmente anziani, poco istruiti e con un lavoro umile. Secondo Gasperoni (1998) le donne e gli anziani, pur facilmente rintracciabili, tendono a rifiutare l'intervista. Dall'analisi di queste ricerche Pitrone (2009, 390) conclude che è opportuno differenziare chi è difficile da trovare ma collaborativo da chi non vuole collaborare: "i primi sono tendenzialmente giovani con reddito medio-alto, hanno un lavoro impegnativo, atteggiamenti tendenzialmente progressisti, (...) guardano poco la TV e hanno una vita di relazione più intensa"; i secondi spesso vivono in quartieri malfamati e degradati, sono anziani e poveri con atteggiamenti conservatori, socialmente esclusi. Di solito coloro che sono meglio attrezzati culturalmente accettano volentieri di essere intervistati (Schleifer 1986).

La classica valutazione della *permormance* dell'intervistatore attraverso gli indicatori sopra descritti richiede che il campione teorico (le unità statistiche estratte dalla lista della popolazione) assegnato a ciascun intervistatore abbia le medesime caratteristiche. Se così non fosse, il monitoraggio darebbe conclusioni distorte, non attribuibili al lavoro dell'intervistatore bensì alle caratteristiche degli intervistati. Si pensi a un intervistatore cui sono assegnate interviste faccia a faccia in un quartiere degradato di una metropoli; è molto probabile che l'intervistatore otterrà molti rifiuti, e le interviste concluse tenderanno a sovra-rappresentare donne e anziani poveri e poco istruiti.

Il ricorso a questo tipo di indicatori non può che essere considerato solo un possibile approccio al monitoraggio del lavoro dell'intervistatore un approccio ormai considerato obsoleto. Giudicare un intervistatore più bravo degli altri per il solo motivo che ottiene un gran numero di interviste complete in un arco di tempo ristretto equivale a ricorrere

a un criterio meramente quantitativo, senza alcuna attenzione alla qualità delle informazioni raccolte. La figura dell'intervistatore subisce così un generale svilimento perché 'monitoraggio' diventa sinonimo di "controllo del rispetto degli obiettivi di produttività"; chi non li raggiunge è un cattivo intervistatore che deve essere sostituito. Di tutt'altra opinione sono Fowler e Mangione (1990), che pensano a un monitoraggio diverso, che consegni al ricercatore i parametri necessari a valutare la *performance*, tanto quantitativa quanto qualitativa, dell'intervistatore. Diventa compito del monitoraggio occuparsi non più solamente degli obiettivi raggiunti ma anche del come e con che livello di qualità essi sono stati centrati. Quale sarebbe il valore di tanti dati raccolti a scapito della qualità della rilevazione?

A tale scopo molti enti e agenzie di ricerca monitorano il comportamento dell'intervistatore, cioè la sua capacità di attenersi al protocollo d'intervista a cui è stato formato: nella presentazione della ricerca all'intervistato; nella lettura della domanda; nella gestione del processo domanda-risposta; nel rispetto dei criteri di professionalità nel clima d'intervista; nella registrazione e codifica della risposta; in generale nella capacità di trovare soluzioni a problemi imprevisti che siano rispettose del protocollo di lavoro. Se l'agenzia ha poche risorse economiche e umane, un supervisore ascolta solo un piccolo campione delle interviste completate, e nel corso del periodo di rilevazione riferisce all'intervistatore gli aspetti più critici del suo comportamento d'intervista. Una strategia di lavoro più intensiva, come l'ascolto costante di tutte le interviste completate dall'intervistatore, richiede una consistente disponibilità di risorse; quest'ultima strategia, seppur dispendiosa, permette un monitoraggio puntuale e dettagliato.

In assenza del monitoraggio il ricercatore non può sapere se l'intervistatore legge le domande così come sono scritte, se fa *probing* direttivo o non direttivo, se si attiene alla risposta dell'intervistato o la distorce in qualche modo, se la relazione con l'intervistato è professionale o confidenziale. Le conseguenze sulla qualità dei dati sono pericolose. In primo luogo, il ricercatore non individua gli intervistatori peggiori che, non curandosi affatto degli insegnamenti ricevuti nella formazione, immettono gravissime distorsioni nella

rilevazione; tali intervistatori dovrebbero essere allontanati dal gruppo di lavoro, perché la loro mancanza di professionalità danneggia tutti gli altri. In secondo luogo, se non c'è monitoraggio, le spese sostenute per la formazione degli intervistatori non sarebbero state un buon investimento; non si comprenderebbe la ragione per cui prima si investe nella formazione iniziale di un lavoratore e poi non ci si cura che i contenuti trasmessi siano stati effettivamente appresi e applicati. Monitorare, in questo senso, significa anche fare formazione continua: il supervisore comunica all'intervistato i punti deboli nel suo stile d'intervista al fine di correggerne eventuali errori. Lo scopo più alto rimane ancora la standardizzazione.

La progettazione del monitoraggio è fortemente dipendente dal sistema di rilevazione della *survey*. Oggi si ricorre molto al Cati (*Computer Assisted Telephone Interviewing*) e al Capi[11] (*Computer Assisted Personal Interviewing*). Nel Cati l'attività di monitoraggio è semplificata dalla contemporanea presenza di tutti gli intervistatori nel medesimo luogo di lavoro. L'incaricato del monitoraggio non osserva dal vivo il comportamento dell'intervistatore perché il sistema Cati gli permette di ascoltare *live* le interviste in una postazione non visibile all'intervistatore; l'assenza fisica del supervisore sul luogo di lavoro degli intervistatori evita quelle fastidiose interruzioni con cui il supervisore corregge gli errori dell'intervistatore davanti agli altri e nel bel mezzo dell'intervista, con sgradevoli conseguenze anche sul rapporto tra intervistatore e supervisore. Solitamente il supervisore monitora il lavoro degli intervistatori peggiori, cioè di quelli che hanno scarse capacità nel comprendere i comportamenti idonei a un'intervista standardizzata. Fowler e Mangione (1990, 123-124) sostengono la necessità di un approccio sistematico al monitoraggio dell'intervistatore telefonico:

a) ogni intervistatore dovrebbe essere monitorato regolarmente. Ovviamente con 'regolarmente' non s'intende che lo debbano essere tutte le interviste ma almeno un'intervista ogni dieci;

11 Il Capi è un sistema di rilevazione hardware e software di assistenza computerizzata all'intervistatore nell'intervista faccia a faccia. Per un'analisi dettagliata dei limiti e dei vantaggi del sistema e per un confronto con il Cati, vedi Groves *et al.* (1988), Groves (1989), Saris (1989), Holbrook, Chiaro (1996), Green e Krosnick (2003).

b) il monitoraggio dovrebbe essere condotto da soggetti adeguatamente formati alle tecniche per la valutazione del comportamento dell'intervistatore. Se sono impiegati più supervisori, è opportuno che tutti i supervisori abbiano ricevuto la stessa formazione con gli stessi *standards* di valutazione;
c) il supervisore non deve limitarsi ad ascoltare *live* le interviste e a prendere nota degli errori che rileva. Visto che la tecnologia *Computer Assisted* lo permette, è opportuno che l'intervista sia registrata e riascoltata a posteriori con calma, e che una scheda sia compilata in dettaglio con gli errori che l'intervistatore ha compiuto;
d) l'incontro tra il supervisore e l'intervistatore deve avvenire immediatamente dopo la fine dell'ascolto dell'intervista. Questo garantisce che l'intervistatore abbia ancora ben presente l'esperienza dell'intervista monitorata, e colga a pieno i *feedback* del supervisore.

Prima della diffusione della tecnologia Capi, il monitoraggio dell'intervistatore faccia a faccia era particolarmente complesso, perché l'unica procedura fattibile prevedeva la presenza del supervisore accanto all'intervistatore e all'intervistato al momento dell'intervista; il supervisore prendeva appunti sugli errori dell'intervistatore con cui poi si sarebbe confrontato. Essendo una pratica invasiva del rapporto tra intervistatore e intervistato, spesso il monitoraggio consisteva solo nell'incaricare il supervisore di accompagnare l'intervistatore presso l'abitazione dell'intervistato per assicurarsi che l'intervista fosse effettivamente fatta, ma senza dare alcun informazione sul come.

L'avvento della tecnologia Capi, oltre ai molti vantaggi d'assistenza all'intervistatore, dà anche la possibilità di registrare l'intervista, che viene così ascoltata e riascoltata successivamente dal supervisore, che compila la propria scheda di analisi e comunica all'intervistatore le modifiche da apportare al suo stile d'intervista. Anche qui Fowler e Mangione (ivi, 124) danno dei preziosi suggerimenti:

a) il monitoraggio deve essere effettuato sistematicamente su

n interviste che sono state compiute tutte successivamente in un dato arco di tempo; se le risorse non lo permettono, il supervisore può limitare l'ascolto a un campione;

b) è facile essere valutato "un buon intervistatore" con un buon intervistato. La valutazione deve comprendere l'ascolto di interviste con intervistati buoni, cioè gentili e rispettosi del proprio ruolo, e intervistati meno buoni, cioè maleducati e poco disponibili al ruolo richiestogli;

c) come nelle Cati, anche nelle Capi vale il suggerimento che se i supervisori sono più di uno, occorre formarli alle tecniche di monitoraggio e ai medesimi *standards* di valutazione;

d) il supervisore non solo valuta il lavoro degli intervistatori ma deve avere anche ottime capacità comunicative per interagire con l'intervistatore, così da modificare comportamenti sbagliati in pratiche idonee, senza intaccare la dignità del lavoratore.

È indubbio che il monitoraggio sia una pratica costosa; per questo sono utilissime quelle ricerche (Billiet e Loosveldt 1988) che hanno confrontato protocolli differenti di monitoraggio, per pesare il rapporto tra i costi sostenuti e gli effetti positivi sul lavoro degli intervistatori. In questo studio 57 intervistatori, dopo essere stati formati, sono stati sottoposti a differenti sistemi di monitoraggio. Tutti gli intervistatori venivano contattati settimanalmente dal proprio supervisore. Il monitoraggio di primo livello ha rilevato solo informazioni di base sul comportamento dell'intervistatore: numero di interviste completate, percentuale di cadute, numero di ore lavorate. Il monitoraggio di secondo livello, oltre alle stesse informazioni del primo livello, ha previsto l'ascolto di un'intera intervista registrata con cui raccogliere informazioni sull'intera gestione del processo domanda-risposta. Nel programma di terzo livello è stata prevista la registrazione e l'ascolto di tutte le interviste condotte dal singolo intervistatore. L'analisi dell'efficacia dei singoli programmi di monitoraggio ha riguardato l'orientamento al lavoro dell'intervistatore e le capacità nell'intervistare.

Tutti gli intervistatori hanno giudicato la formazione e la pratica sul campo e l'esperienza di intervista più utili dei *feedback* ricevuti nel monitoraggio. Questo giudizio è stato netto tra coloro che hanno partecipato al programma di primo livello; meno per gli altri del secondo e terzo. Le differenze tra i tre gruppi si sono accentuate quando è stato chiesto loro di elencare e argomentare le priorità di un buon intervistatore: gli intervistatori del primo livello hanno risposto "l'alto numero di interviste complete e la bassa percentuale di cadute"; gli altri "la standardizzazione è la priorità (...) Ogni aspetto del lavoro dell'intervistatore è valutato in funzione di essa". È come se l'intervistatore avesse fatto proprie le priorità dell'organizzazione, che ha acquisito grazie agli incontri settimanali con il supervisore. Di maggiore interesse è stata l'analisi delle interviste registrate. Un supervisore, ascoltata / e la / e interviste, ha comunicato settimanalmente all'intervistatore gli elementi di debolezza nel suo stile. Ogni intervistatore ha avuto 5-6 incontri con il proprio supervisore, per un totale di 6 settimane di monitoraggio. L'analisi della *performance* dell'intervistatore non ha evidenziato cambiamenti significativi lungo le sei settimane di monitoraggio; a prima vista, non sembrerebbe aver dato alcun beneficio. Ma se si analizzano separatamente gli intervistatori appartenenti ai differenti programmi di *training* e monitoraggio, si nota che gli intervistatori formati adeguatamente hanno ricevuto dal monitoraggio un rinforzo positivo che ha migliorato ulteriormente le tecniche apprese in precedenza; al contrario, le *performance* degli intervistatori non / mal formati non sono migliorate affatto.

In sintesi il monitoraggio ha ricadute positive sulla qualità del lavoro degli intervistatori, ma da solo non dà garanzia che ciò accada. Un buon monitoraggio ha senso solo se è stato preceduto da una buona formazione; un intenso programma di monitoraggio non può compensare una formazione inadeguata. Anzi, spesso ha un effetto contrario: un programma di monitoraggio intensivo con una supervisione stretta di un intervistatore malamente formato non migliora le sue prestazioni bensì le peggiora (Billiet e Loosveldt 1988).

1.1.6. Il contributo del pretesting

Nonostante la cura nel formare e monitorare accuratamente gli intervistatori, i ricercatori comportamentisti sono convinti che l'errore imputabile all'intervistatore non sia completamente eliminabile con le pratiche della standardizzazione. L'unica via per estirpare alla radice il male è rimuovere la causa dell'errore: l'intervistatore. Se l'intervistatore scomparisse, l'intervista standardizzata non ne risentirebbe affatto. Anzi, sarebbe più semplice raggiungere la chimera della piena standardizzazione perché la principale fonte di errore è stata rimossa. Gli scienziati potrebbero così concentrarsi solo sulla progettazione dello strumento d'indagine, uno strumento altamente strutturato e talmente facile da somministrare da ritenere superflua, se non dannosa, la presenza dell'intervistatore.

Il questionario autoamministrato sarebbe quindi lo strumento perfetto: l'intervistato risponde alle domande del questionario senza l'intermediazione dell'intervistatore, una presenza fastidiosa sia per l'intervistato (che deve far entrare in casa un estraneo) sia per il ricercatore (solitamente molto impegnato nell'arginare gli errori dovuti all'effetto intervistatore). Il questionario autocompilato garantisce, quindi, la perfetta standardizzazione: senza l'intervistatore, non c'è dubbio che tutti gli intervistati siano esposti allo stesso stimolo perché tutti leggono autonomamente la domanda così come formulata (Oppenheim 1966; Moser Kalton 1977). Inoltre la simultaneità della rilevazione sarebbe finalmente realtà, perché consegnare questionari per posta o e-mail e attendere che gli intervistati li compilino richiede molto meno tempo che inviare gli intervistatori a casa degli intervistati per effettuare le interviste. Ciò "renderebbe le procedure delle scienze sociali più simili a quelle adottate nelle scienze naturali" (Pitrone 2009, 275). Purtroppo per chi crede nel questionario auto-compilato, tale strumento è poco diffuso perché, a meno che l'intervistatore non lo consegni direttamente all'intervistato e ne attenda l'immediata restituzione, la percentuale di questionari postali o telematici che sono rinviati compilati difficilmente supera il 20-30% (ivi, 279), con gravi danni anche alla rappresentatività del campione (solitamente sono soprattutto i soggetti istruiti e socialmente impegnati a partecipare ai

sondaggi con questionario autoamministrato).

L'alta percentuale di cadute e i seri problemi di rappresentatività hanno sempre più scoraggiato i ricercatori a ricorrere al questionario autoamministrato. Quasi controvoglia, i comportamentisti hanno reintrodotto diffusamente la figura dell'intervistatore, relegandolo però a una posizione da comprimario rispetto alla centralità dello strumento, il questionario strutturato. Gli scienziati che si rifanno a un'impostazione comportamentista sulla qualità del dato sono convinti che progettare un buon questionario, altamente strutturato e ben pretestato, sia la migliore strategia di contrasto alle distorsioni introdotte dall'effetto intervistatore. Tale certezza, così scrivono Fowler e Mangione (1990, 77), nasce dall'ipotesi, confermata empiricamente, che *"interviewer effects are likely to be highest for those questions for which interviewers must exercise discretion and judgment in order to obtain an adequate answer".* È infatti opinione comune tra i comportamentisti che l'intervistatore si sottrae dalla maglie della standardizzazione quando la domanda è mal formulata. Se una domanda non è stata ben formulata, questo mette l'intervistatore nella scomoda situazione di dover scegliere tra il rispetto di un comportamento standardizzato imposto dall'alto e l'esigenza di violare la standardizzazione per sopperire alle mancanze del questionario.

Qui entra in gioco il *pretest*, in quanto attività che si svolge "dopo che il questionario è stato già preparato ma che non può dirsi ancora definitivo fino a quando non è stato sottoposto a un ventaglio di persone che si speri rappresentano adeguatamente la varietà dei soggetti che costituiranno il campione" (Pitrone 2009, 146). La descrizione dettagliata degli obiettivi e delle diverse forme di *pretest* è oggetto del cap. 2. Ho qui voluto sottolineare la centralità di tale attività tra i comportamentisti e come ciò si leghi al ruolo dell'intervistatore nell'intervista standardizzata. L'obiettivo è chiaro: perseguire la standardizzazione con la formulazione della domanda perfetta, che non provoca interpretazioni errate dell'intervistato, e che gli permette di rispondere senza l'aiuto dell'intervistatore (Pitrone 2009).

I.2. Una definizione alternativa di 'qualità del dato'

Un approccio teorico alternativo alla qualità del dato nella ricerca sociale, etichettato da Mauceri (2003) come "pragmatico", rifiuta l'esistenza di un dato reale (fulcro concettuale della teoria della misurazione), e definisce il dato come l'esito di un processo, "il prodotto di operazioni di selezione, rilevazione e formalizzazione" che il ricercatore mette in campo per raggiungere gli obiettivi cognitivi del suo lavoro di ricerca (Statera 1994, 125).

Il dato, infatti, è l'unità minima di informazione (lo stato del singolo caso sulla proprietà) che, dopo essere stata rilevata e formalizzata, è codificata in matrice, per essere poi sottoposta a ulteriori operazioni di trattamento e sintesi. Marradi (1990, 75) non confonde il dato con l'informazione raccolta, che al massimo può essere considerata l'esito intermedio (lo stato individuale su una proprietà) del più ampio processo di costruzione del dato. È proprio questo il punto: il dato è costruito dalle scelte del ricercatore (Statera 1994). Il dato non è lo stato reale del soggetto sulla proprietà; il dato è l'*output* finale di un più generale e complesso processo di costruzione che include diverse fasi e operazioni.

Tale posizione metodologica deriva dalla convinzione epistemologica che nella ricerca scientifica non c'è nulla di effettivamente "dato" (Statera 1994). La stessa etimologia del termine 'dato' può trarre in inganno, perché "proviene dal latino *datum*, il cui significato accentua il carattere passivo del ricercatore" (Bruschi 1990, 224) e dà la sensazione che il dato sia imposto coercitivamente dall'esterno (Agnoli 1992, 144). Nella storia del pensiero sociologico l'idea che esista una realtà oggettiva esterna al ricercatore, che non aspetta altro d'essere conosciuta, appartiene, almeno in via ipotetica, alle origini della sociologia o comunque a un passato lontano che forse non è stato ancora del tutto superato.

Il dibattito sull'oggettivismo in sociologia ha radici tanto antiche quanto la sociologia stessa, ed è un tema di così ampio respiro che non può essere affrontato nelle poche righe di questo paragrafo. Ma c'è un aspetto che ben si sposa con i contenuti di questo lavoro: l'idea che esista un dato oggettivo esterno al ricercatore afferrabile solo

tramite l'attività scientifica e dalla quale non deve essere modificato, pena l'introduzione di errori che alterano il processo conoscitivo, invalidando il difficile percorso che porta alla verità.

Questo termine, molto caro ai positivisti e ai noepositivisti, è il cuore del loro manifesto epistemologico: il compito della scienza è perseguire la verità, l'unica conoscenza oggettiva. Una conoscenza è puramente oggettiva solo se coglie la verità che si cela interamente nell'oggetto, "nelle sue pieghe, nelle sue strutture, nelle sue manifestazioni percepibili o più semplicemente nella sua totalità" (Statera 1994, 32). Ne consegue che l'oggetto disporrebbe autonomamente di proprietà reali e individuali; compito dello scienziato è scoprire tali caratteristiche senza immettere alcun elemento di interpretazione personale, al fine di ricostruire perfettamente l'oggetto nella sua totalità. Stiamo parlando di gnoseologia oggettivista, cioè le strutture concettuali con cui si rappresenta fedelmente l'oggetto si sovrappongono all'oggetto "dato" in una relazione di corrispondenza biunivoca.

Lo studioso che più di tutti ha contribuito con i suoi lavori e le sue riflessioni alla diffusione nell'ambiente positivista di una gnoseologia di chiara impronta oggettivista è stato Durkheim (1895/1963) nel suo lavoro più famoso, *Le regole del metodo sociologico*. Per Durkheim gli eventi sociali, gli oggetti sociologici, hanno le medesime caratteristiche di solidità degli oggetti naturali; i fatti sociali sono "cose" dotate di un'esistenza autonoma e di un solida "esteriorità" e "coercitività" sull'individuo.

I fatti sociali, le cose, esistono indipendentemente dal fatto che gli individui li conoscano, e, se conosciuti, i fatti sociali si impongono in modo coercitivo ai soggetti conoscenti. Tale coercizione consiste nell'inevitabilità dell'esito conoscitivo: l'oggetto è conoscibile solo nelle sue proprietà intrinseche, che ne fanno naturalmente e costitutivamente parte. Il soggetto conoscente, incluso il ricercatore, può raggiungere la piena oggettività solo se la sua attività di percezione dell'oggetto è passiva, cioè se si limita a recepire le sensazioni, gli stimoli, emessi dall'oggetto.

Non a caso la metodologia durkheimiana è stata anche etichettata "metodologia cosalistica e sensistica", visto l'insistente accento posto

sulla durezza dell'oggetto di conoscenza e sull'oggettività del processo conoscitivo (Statera 1994, 31-33). Tale oggettività, secondo Durkheim, è fatta di due elementi: la stabilità dell'oggetto (l'oggetto non muta se emette costantemente gli stessi stimoli sensoriali), e la passività del percepente (che non deve immettere interpretazioni soggettive, scartando ogni forma di pre-nozione o pre-concetto). I concetti e le strutture concettuali con cui l'individuo scopre e ricostruisce l'oggetto non sono libere creazioni dell'intelletto umano ma sono fornite naturalmente dall'oggetto, mediante le sensazioni emesse all'agente che le percepisce. "L'oggetto costringe il ricercatore a scegliere l'unica rappresentazione giusta di se stesso" (Marradi 2007).

In Durkheim emerge una chiara posizione gnoseologica: la piena corrispondenza tra pensiero e realtà. Esisterebbe, dunque, un legame vincolante e rigido tra i concetti con cui conosciamo il mondo e gli oggetti che lo popolano. Tale convinzione non è solo dello studioso francese ma è stata la posizione gnoseologica dominante in tutto il pensiero occidentale fin dalle sue origini, dai filosofi antichi (Parmenide, Epicuro, ecc.) alla filosofia scolastica medievale (San Tommaso e Ockham, ecc.) fino ai positivisti dell'ottocento (Locke, Hume, Mach, ecc.) e ai positivisti logici del Circolo di Vienna (su tutti Russell).

In tutti questi filosofi era diffusa una credenza ancora più estrema rispetto alle idee di Durkheim: la corrispondenza diretta tra linguaggio e realtà, che estrometteva definitivamente il mondo dei significati dalle teorie della conoscenza umana. Per San Tommaso, e in generale per tutta la scolastica, "la parola è il rispecchiamento perfetto della cosa, che ha lasciato ormai alle proprie spalle l'itinerario del pensiero. Punto di partenza nella formazione della parola è il contenuto oggettivo stesso. La parola non è quindi espressione dello spirito, ma mira alla similitudine con l'oggetto" (Gadamer 1960/1972, 487-489). Per Hobbes (1655) il solo modo di attribuire significato a una parola è legarla a fenomeni osservabili. Hume sostiene che "tutte le nostre idee non sono che copie delle nostre impressioni" (1748/1980, 68). Le posizioni più estreme sono degli esponenti del Circolo di Vienna. Russell (1905, 481) radicalizza la contiguità tra parole e cose: "In

ogni proposizione, che possiamo immaginare, tutti i costituenti sono realmente entità di cui abbiamo conoscenza diretta". In un linguaggio ideale, aggiunge Russell, "non ci sarebbe che una e una sola parola per ogni oggetto semplice, e ogni oggetto non semplice sarebbe espresso da una combinazione di parole, ciascuna per un oggetto semplice" (1918-19/1956, 197-8).

Da questa veloce rassegna si evince la diffusa interpretazione meramente estensionale del linguaggio, cioè di un legame diretto e una corrispondenza reciproca tra fatti e parole, che ha escluso del tutto l'azione del pensiero nei processi della conoscenza umana. Le posizioni più moderate, come quella di Durkheim, almeno ammettono l'esistenza del mondo dei significati, pur negandone piena autonomia e relegandoli a copie degli oggetti di conoscenza.

Weber è stato il primo e il più autorevole tra i sociologi a ribaltare le sicurezze gnoseologiche positiviste. Per Weber i concetti non sono copie rappresentative della realtà oggettiva bensì essi "costituiscono un mezzo al fine di dominare intellettualmente i fenomeni empirici, e possono essere solo questo (...) Concetti e giudizi non sono la realtà empirica, né la copiano, ma permettono di ordinarla concettualmente in maniera valida" (1904/1958, 129-134). Continua Weber: "la vita ci offre una molteplicità infinita di processi che sorgono e che scompaiono in un rapporto reciproco di successione e di contemporaneità" e "l'assoluta infinità non diminuisce anche quando prendiamo in considerazione il singolo oggetto" (ivi, 84); l'individuo è immerso in un'infinità priva di senso che non può essere conosciuta nella sua interezza. "Non si può mai considerare esaustiva la descrizione di un segmento anche infimo della realtà... L'unico risultato di un qualsiasi tentativo serio di conoscenza della realtà 'senza presupposti' sarebbe un caos di giudizi di esistenza circa innumerevoli percezioni particolari" (ivi, 92).

In tali condizioni il pensiero necessita di un criterio con cui selezionare porzioni di realtà e ordinarle secondo le proprie esigenze. Gli strumenti di cui l'individuo dispone, e senza i quali sarebbe cieco di fronte all'infinita mutevolezza della realtà, sono i concetti. Weber preferisce parlare di 'relazione al valore', che per lui non è

la connessione con il mondo dei valori universali e trascendentali (posizione del suo maestro Rickert) bensì lo strumento con cui rompere "la corrispondenza tra concetti e realtà" (Cavalli 1981, 37), e tagliare quel giunto rigido teorizzato da quasi tutto il pensiero occidentale. Con l'espressione 'relazione al valore' Weber intende dire che "ogni conoscenza della realtà è... sempre una conoscenza che parte da punti di vista particolari... Continuare a credere che questi punti di vista si possano estrarre dallo stesso oggetto della conoscenza, è una forma di illusione ingenua dello specialista, che non si accorge del fatto che, in virtù delle *Wertbeziehungen* (relazioni al valore) con le quali ha inconsapevolmente affrontato la materia, ha estratto, da un'infinità assoluta, un piccolo elemento che è il solo che lo interessi. Senza le *Wertbeziehungen* del ricercatore non esisterebbe alcun principio di selezione del materiale né alcuna conoscenza dotata di senso del reale" (ivi, 97).

Anche Marradi successivamente ha criticato la gneoseologia realista, in base alla quale i concetti con cui scopriamo il nostro oggetto non sono problematici perché lo rispecchiano isomorficamente. "Per la gnosologia realista, visto che i nostri concetti rispecchiano fedelmente i nostri referenti, possiamo darli per scontati e concentrarci sugli asserti (in forma di leggi), che ci diranno come tali referenti si comportano" (2007, 77). Ma per Marradi chi persegue questa strada cade nella 'fallacia assertoria', cioè l'idea che sia possibile formulare asserti necessariamente veri sugli oggetti del mondo, conoscendoli con assoluta certezza, grazie a un'epistemologia certista che garantisce la verità oggettiva degli asserti formulati su un oggetto.

Insomma il dato sociologico non ci è consegnato tale e quale da una realtà esterna che impone al ricercatore le categorie concettuali con cui pervenire alla verità; il dato è costruito dalle scelte del ricercatore e la nostra osservazione è sempre orientata da punti di vista, opzioni di valore, che fanno luce su una parte dell'oggetto piuttosto che su un'altra. La costruzione del dato è dunque una processualità che include diverse fasi e operazioni (Mauceri 2003, 45):

a) di concettualizzazione;

b) di specificazione dei concetti;

c) di selezione degli indicatori;
d) di definizione operativa degli indicatori;
e) di raccolta delle informazioni;
f) di trattamento e codifica delle informazioni.

Concettualizzazione e specificazione dei concetti. In questa fase il ricercatore è impegnato nella scelta del proprio oggetto d'indagine e delle relative proprietà, dell'ambito spazio-temporale di riferimento, della propria unità d'analisi, nella scrittura del disegno della ricerca, e nella stesura della mappa delle proprietà. Sul piano generale, sostiene Dewey (1938/1949, 157), è essenziale che una situazione venga sentita come problematica e che l'indagine scientifica sia pensata come "la trasformazione controllata o diretta di una situazione indeterminata in altra che sia determinata, nelle distinzioni e relazioni che la costituiscono, in modo da convertire gli elementi della situazione originale in una totalità unificata". Con questo Dewey intende che da un situazione problematica, riconosciuta come tale perché la situazione è di per sé fonte di dubbio in cui qualcosa non torna, sono formulabili numerosi problemi scientifici. Il ricercatore ha inizialmente solo la sensazione, il dubbio, che in quella porzione di realtà si nasconda un problema scientifico, ma inizialmente vede solo una situazione problematica caotica, recipiente di una quantità potenzialmente infinita di domande, che necessita di essere razionalmente ordinata.

L'attività di concettualizzazione e di specificazione concettuale è la fase in cui avviene questo passaggio, in cui il ricercatore fa chiarezza sull'interrogativo a cui vuole rispondere e quali proprietà dell'oggetto rilevare per ottenere le risposte che cerca. Ciò equivale a dire - scrive Statera (1994, 114) - che, "ancora una volta, nel bene e nel male, la teoria condiziona l'intero processo d'indagine", svolgendo un ruolo insostituibile nella analitica concettualizzazione del problema e nella sua specificazione concettuale, cioè nella scomposizione delle sue dimensioni rilevanti.

Selezione degli indicatori e definizione operativa. I problemi sociologici sono fenomeni complessi ed è normale che per dar loro

senso si adottino categorie concettuali ad alto livello di generalità. Assume, quindi, centralità l'intero processo di operazionalizzazione, e in primo luogo la scelta degli indicatori che segna il passaggio dal piano dell'astrazione a quello empirico. Secondo Statera (ivi, 123) "lo logica dell'indagine esige un processo globale e costante di operazionalizzazione" perché ogni concetto di proprietà deve poter essere tradotto empiricamente e rilevato sotto forma di operazioni.

Data l'ovvia impossibilità di rilevare direttamente i concetti di proprietà ad un alto livello di generalità perché non richiamano direttamente una definizione operativa, è necessario individuare proprietà che abbiano una stretta relazione semantica con la proprietà interessata e che rimandino direttamente a una definizione operativa affidabile. Il ricercatore instaura così un rapporto di indicazione tra le proprietà rilevabili direttamente e le proprietà non manifeste (che necessitano delle prime per essere rilevate)[12].

Il punto è che il rapporto di indicazione ha natura stipulativa, è cioè il risultato di valutazioni del ricercatore, che nascono non solo dalla studio della letteratura o dall'analisi puntuale di lavori di ricerca attigui, ma anche dalla propria conoscenza tacita e dall'esperienza di tanti anni di studi. È raro, sottolinea Statera (ivi, 129), che "vi siano indicatori logicamente esaustivi di un concetto-dimensione". Questo perché "gli aspetti dell'intensione di un concetto generale possono essere numerosi (...) e ciascun ricercatore può considerare centrale un aspetto diverso dell'intensione del concetto generale" (Marradi 2007, 173).

Il discorso si complica se l'intensione del concetto generale è complessa e multidimensionale; non è raro che ricercatori differenti scelgano indicatori differenti dello stesso concetto generale. È, quindi, opportuno che vi sia una preliminare e analitica definizione dei termini contenuti nell'ipotesi iniziale e una puntigliosa chiarificazione e specificazione dei relativi concetti, così da precisare quale aspetto dell'intensione del concetto generale si sta scomponendo e quali

12 Il criterio con un cui giudicare la stipulazione in un rapporto di indicazione è la validità. La validità è la proprietà di un concetto indicante in quanto possibile indicatore di un concetto indicato. Sulle forme di controllo della validità di un rapporto di indicazione vedi Marradi (2007).

sono gli indicatori che meglio lo rappresentano semanticamente.

Raccolta, trattamento, modifica delle informazioni. In questa fase il ricercatore prende una serie di decisioni delicate su:

a) come raccogliere le informazioni;
b) come organizzare il materiale empirico raccolto;
c) le forme e procedure di trattamento della base empirica costruita;
d) un piano dettagliato di analisi che includa obiettivi e tecniche adeguate.

Da quanto detto emerge che il ricercatore è costantemente coinvolto in un processo di costruzione del dato, in cui le scelte che prende durante l'*iter* di ricerca hanno inevitabili conseguenze sul dato finale, inteso come *output* di un processo iterativo dove nulla è scontato. Ottenere un dato di qualità, dunque, non equivale a conseguire un dato reale oggettivo non affetto da distorsioni (Groves 1991), bensì la qualità può e deve essere progettata dalle decisioni del ricercatore, consapevole della responsabilità di dover governare tale processualità.

In questa nuova ottica, scrive Mauceri (2003, 41), un dato è di qualità se "soddisfa le condizioni logiche e metodologiche, necessarie ai fini del conseguimento degli obiettivi cognitivi definiti a monte da chi lo ha progettato". Un dato che presenti tale caratteristica è un dato che ha carattere evidenziale rispetto agli scopi della ricerca, perché costituisce un materiale adatto a sottoporre a controllo l'ipotesi di partenza. In questo caso la rilevazione non avrebbe prodotto un esito reale bensì ideale, perché avrebbe consegnato al ricercatore l'*output* desiderato, cioè adatto a rispondere agli interrogativi che hanno dato vita all'indagine. Al contrario, un esito non ideale avrebbe prodotto un dato con il minimo grado di evidenzialità, perché avrebbe costituito una base empirica inappropriata alla ricerca.

Mauceri (*ibidem*) fa l'esempio di un'informazione registrata su questionario che si riferisce a una proprietà differente da quella che il ricercatore voleva rilevare; in questo caso il dato avrebbe un basso grado di evidenzialità perché inutilizzabile ai fini cognitivi

dell'indagine. Salta subito agli occhi che la qualità del dato non è un concetto dicotomico (presenza / assenza di distorsione), come teorizzato dai comportamentisti, bensì è un *continuum* che va da un minimo a un massimo grado di evidenzialità. Una bassa evidenzialità corrisponde a un alto livello di distorsione; un'alta evidenzialità a un basso grado di distorsione.

Così inteso, la qualità del dato è un concetto multidimensionale che si riferisce a:

a) la rilevanza e l'utilità dei concetti nella costruzione della mappa concettuale;
b) la validità degli indicatori;
c) l'attendibilità / affidabilità, fedeltà del dato (e le relative sotto-dimensioni).

1.2.1. L'individuazione delle proprietà rilevanti per la costruzione della mappa concettuale

"La mappa dei concetti è una rete o diagramma di flusso in cui tutti i concetti che andiamo scegliendo sono collocati su un foglio e posti in relazione tra loro mediante frecce" (Marradi 2007, 203). La mappa dei concetti aiuta il ricercatore nel decidere quali sono le proprietà rilevanti per l'indagine, prima di avviare la fase di rilevazione. L'esigenza di far ricorso alla mappa concettuale nasce dal fatto che, come detto nel paragrafo precedente, un problema generale, non sottoposto a dettagliata concettualizzazione, pone un numero potenzialmente infinito di interrogativi.

Affinché un problema generico diventi un problema scientifico, il ricercatore deve fare chiarezza su quali aspetti di quel problema vuole concentrare la propria attenzione. Weber sottolinea che il ricercatore, posto davanti a un'infinità priva di senso, non ha altra scelta: attribuire importanza a certi aspetti piuttosto che ad altri, accentuando la centralità di alcuni concetti sulla base di una relazione al valore che lo ha costantemente accompagnato nella sua attività di scelta (Weber 1922).

La fase di specificazione concettuale culmina con la scelta delle

proprietà necessarie a rappresentare il problema "nei suoi aspetti in ipotesi rilevanti" (Agnoli 1994, 42): la loro utilità è rispondere al fabbisogno informativo dell'indagine e orientare i passi successivi di raccolta e analisi dei dati. "La scelta delle proprietà nasce da un lungo e complesso lavoro preparatorio, costituito da aspetti espliciti e / o esplicitabili e altri inevitabilmente legati alla conoscenza tacita del ricercatore" (ivi, 112). L'esperienza di ricerca e di tanti anni di studi costituiscono un bagaglio di conoscenze estremamente prezioso, fatto di riflessioni, di letture, confronti con altri studiosi.

È però opportuno, avverte Merton, non includere nella mappa concettuale proprietà che abbiano solo una valenza empirica, in quanto importanti per quel lavoro di ricerca. Data la stretta interdipendenza tra teoria e ricerca, il criterio che guida il ricercatore nell'inserimento di alcune proprietà e nella rinuncia ad altre deve essere teorico. Se nella mappa concettuale si inseriscono proprietà isolate senza alcun legame di reciprocità, allora "la ricerca sarà sterile, per quanto meticolose siano le osservazioni e le deduzioni successive" (1949/1959, 225-278). I concetti hanno un senso solo entro un quadro di riferimento teorico che li mette in relazione reciproca (Goode e Hatt 1952/1962, 68).

Pur assegnando alla teoria il ruolo guida nelle decisioni concettuali, il ricercatore non deve mai dimenticare che il suo *corpus* di conoscenze, per quanto cospicuo e fatto di tanti anni di studi ed esperienza di ricerca, non esaurisce la questione della rilevanza e utilità delle proprietà.

La rilevanza e utilità delle proprietà inserite nella mappa non può limitarsi al punto di vista del ricercatore ma deve includere anche il punto di vista del soggetto di studio (Pitrone 2009, 113), perché il ricercatore non può mai dare per scontato che ciò che lui considera importante lo sia altrettanto per i soggetti di studio (Parten 1950, 384; Scott 1968). Autorevoli studiosi sostengono l'inutilità di interrogare le persone su argomenti che non conoscono o su cui non hanno opinione per via della lontananza dei temi trattati dalla loro quotidianità (Berger e Luckman 1966/1973; Schutz 1974; Geer 1988). Scrivono Pinto e Grawitz (1964, 700): "Per il ricercatore è difficile immaginare

fino a che punto gli intervistati possano essere lontani dal suo mondo, e dal suo stesso linguaggio. Non si tratta di ignoranza ma di possibili reazioni e organizzazione del pensiero".

La fase della ricerca deputata a far emergere questa rilevanza dal basso è la ricerca di sfondo, anche detta 'studio-pilota'. È la fase in cui attraverso tecniche di rilevazione destrutturate (intervista in profondità, osservazione partecipante, *focus group*, ecc.), il ricercatore lascia parlare liberamente l'intervistato e ascolta cosa ha da dire. Questa procedura mette in condizione il ricercatore di individuare eventuali proprietà rilevanti per gli intervistati, da inserire nella mappa concettale, che non erano state inizialmente tenute in debito conto. Questa procedura è apprezzata da Bourdieu, secondo il quale "il ricercatore che non si pone il problema della rilevanza dal basso rischia di trovare una garanzia fittizia di realismo delle sue domande nella realtà delle risposte che ottiene" (1968/1976, 576). Grazie a questa strategia il ricercatore può rendersi conto dell'eventuale distanza che separa i suoi concetti da quelli dei soggetti intervistati e migliorare il questionario strutturato, inserendo nuove domande, così da mediare tra gli interessi generali della ricerca e quelli particolari degli intervistati.

Una buona mappa concettuale è selettiva. Si parla di 'sovra-rappresentazione' quando nella mappa sono incluse proprietà del tutto irrilevanti rispetto agli obiettivi cognitivi della ricerca. In questo caso "l'isolamento di un aspetto parziale del problema si traduce nella rilevazione di informazioni che rispondono ad altri scopi conoscitivi, e che, in tal senso, la presunta rilevanza si dimostri infondata (...). Il dato costruito, in questo caso, non potrà che assolvere una funzione di disturbo (...) per aver indirizzato le operazioni osservative verso proprietà che si riferiscono ad aspetti del problema del tutto irrilevanti, e che danno luogo a variabili che presentano relazioni spurie con le altre variabili analizzate" (Mauceri 2003, 50).

Si parla invece di 'sotto-rappresentazione' quando nel corso dell'indagine proprietà, inizialmente non considerate rilevanti e non inserite nella mappa concettuale, si affermano come più o meno centrali nell'intero processo di concettualizzazione del problema.

Diventa opportuno, a questo punto, non nascondere la testa sotto la sabbia, ma prevedere un'adeguata strategia di integrazione delle nuove proprietà nella rete inizialmente approntata.

L'importanza della mappa concettuale, come sostiene Agnoli (1992, 144), discende dalla "sussistenza di un rapporto inscindibile tra accuratezza-generalità della fase di concettualizzazione e disegno della ricerca (...), con ricadute anche a livello operativo, in termini di scelta delle tecniche di rilevazione. Quanto più è analitico e accurato il processo di traduzione del problema cognitivo in un insieme elaborato di concetti, tanto più è consigliabile utilizzare tecniche di rilevazione dotate di un alto livello di strutturazione interna; viceversa, quanto più il ricercatore sarà interessato alla situazione di ricerca come occasione da cui derivare idee relativamente al problema indagato, tanto più sarà consigliabile adottare tecniche di rilevazione meno strutturate".

1.2.2. La validità degli indicatori

Secondo lo schema proposto da Statera, un ulteriore aspetto del concetto di qualità del dato è la scelta degli indicatori. Ma cos'è un indicatore? Secondo Marradi (1984, 33) è legittimo parlare di indicatore solo quando il ricercatore istituisce un rapporto stipulativo di rappresentanza semantica fra il concetto che ha suggerito la definizione operativa e il concetto troppo generale per suggerirla. Molti concetti di grande importanza teorica non possono essere definiti operativamente senza l'ausilio di concetti che si trovano a un più basso livello di generalità sulla scala di generalità e che, al contrario dei primi, sono in grado di suggerire un'immediata definizione operativa; grazie a questo rapporto di rappresentanza semantica gli stati rilevati sugli indicatori sono riferibili, mediante definizione operativa, al concetto generale.

Quando il ricercatore scende lungo le scale di generalità, trova molteplici indicatori dello stesso concetto generale; la scelta dell'indicatore più adatto dipende dal contesto della ricerca e dalla sensibilità metodologica del ricercatore. Ogni concetto può

appartenere a più scale di generalità; un concetto può essere considerato un buon indicatore di più concetti generali. Ne consegue che il legame fra indicatore e concetto generale è non-univoco (ivi, 34-35).

Come detto in precedenza, il dato è costruito dalle scelte che il ricercatore fa lungo un *iter* processuale che va dalla fase di concettualizzazione e specificazione dei concetti alla scelta degli indicatori e stesura della definizione operativa, fino alla raccolta e codifica dei dati nella matrice. È cruciale la fase della scelta degli indicatori; questa dimensione ha un impatto notevole sulla qualità del dato finale.

Vista la non-univocità del rapporto di indicazione fra l'indicatore e il concetto generale, il criterio da seguire per scegliere gli indicatori che contribuiscono maggiormente alla dimensione qualitativa del dato è la validità.

Secondo Galtung (1967, 28-29) "la validità ha a che fare con la relazione fra manifesto (risposta) e latente (concetto generale cui la risposta dovrebbe riferirsi)". Philips (1971, 279) osserva che "la misurazione di un dato fenomeno dà origine a una misura valida se riesce effettivamente a misurare il fenomeno". Oppenheim (1966, 154-155) ribadisce che "la validità è la capacità della domanda di misurare ciò che intende misurare". Per Pinto (1964, 723) "la validità implica l'assenza di errori, ma anche la corrispondenza alla realtà" che lo strumento di rilevazione deve riprodurre.

Il filo conduttore che unisce queste definizioni è l'attenzione al problema della corrispondenza dei risultati della rilevazione allo stato reale del soggetto, e non al rapporto fra il concetto generale e quello più specifico (Pitrone 1983/ 2002, 76). La validità non deve essere considerata una proprietà dell'atto della misurazione / rilevazione, ma del rapporto di indicazione che il ricercatore instaura fra il concetto specifico che suggerisce la definizione operativa e uno dei concetti troppo generali per suggerirla. Se un ricercatore sceglie un concetto (I) come indicatore di un concetto generale (A), avrà ritenuto adeguatamente ampia la 'parte indicante', cioè quella parte di contenuto semantico che i due concetti hanno in comune e che

fa di (I) un valido indicatore di A. Ma, come detto precedentemente, ogni concetto appartiene a più scale di generalità; (I) non può liberarsi di quella parte di contenuto semantico in comune con altri concetti generali, cioè la 'la parte estranea'. "I concetti che hanno la parte indicante più ampia e la parte estranea meno ampia possibile sono gli indicatori più validi di (A)" (Marradi 1984/ 2002, 33-36).

Assume, quindi, un grande rilievo la prassi argomentativa nella scelta degli indicatori per chiarire al lettore quale ruolo abbiano giocato l'impianto teorico-concettuale e il contesto socio-culturale dell'indagine nella scelta degli indicatori (Lombardo 1994). Bruschi (1996) e Campelli (1999) parlano di una retorica al servizio del metodo; la retorica, attraverso il "controllo del contenuto", è l'unica plausibile forma di controllo della validità degli indicatori scelti. Uso la forma plurale del termine indicatore perché un concetto ad alto livello di generalità ha la necessità di essere rappresentato semanticamente da una pluralità di indicatori, che coprono gran parte della sua estensione semantica (Marradi 1984/ 2002, 39). Rispetto ad altri modi di concepire la validità, la validità del contenuto si differenzia per la mancata pretesa di produrre coefficienti e perché viene compiuta prima della rilevazione (Mauceri 2003, 55).

Differentemente dal controllo del contenuto, esistono alcune tecniche che cercano di stimare la validità di uno o più indicatori attraverso il calcolo di coefficienti. Tale approccio è diffuso specialmente tra i ricercatori comportamentisti che giudicano la validità di contenuto una strategia poco scientifica, perché troppo dipendente dalla soggettività del ricercatore.

Il loro giudizio è negativo anche su una tecnica diffusa tra gli psicologi del Novecento, la 'validazione per gruppi conosciuti'. Per controllare la validità all'interno di un *test*, gli psicologi lo somministrano a un gruppo conosciuto; 'conosciuto', perché si ipotizza che una certa proprietà, troppo generale per essere rilevata direttamente, abbia un certo livello di diffusione all'interno del gruppo in questione. Se i risultati del *test* (ad esempio di anomia) confermano che la rilevazione sul gruppo conosciuto (ad esempio una classe di studenti di psicologia) ha rispettato le attese (la classe è anomica), allora il *test* è ritenuto

valido, avendo dimostrato di rilevare una proprietà generale che si ipotizzava fosse diffusa all'interno di una popolazione conosciuta.

Le altre forme di controllo della validità prevedono il calcolo di un coefficiente di associazione tra vettori della matrice. 'La validazione concomitante' prevede il calcolo del coefficiente tra proprietà ritenute indicatori validi di uno stesso concetto generale. Se c'è associazione, l'ipotesi di validità degli indicatori è confermata (Carmines e Zeller 1979). Ma, sostiene Marradi (2007, 177), "questo non dimostra nulla di conclusivo, perché nulla impedisce che l'associazione segnali il fatto che sono tutti indicatori di un altro concetto". 'La validazione predittiva' permette di controllare se i punteggi ottenuti su un *test* sono predittivi di una prova successiva (Scott 1968; Carmines e Zeller 1979). Ad esempio un *test* sull'attitudine a pilotare un aereo o a dirigere un'orchestra. Se c'è associazione tra il vettore dei punteggi raccolti con il *test* e il vettore dell'esito della prova finale, allora il *test* e gli indicatori in esso contenuti sono considerati validi per rilevare informazioni sul concetto generale (la predisposizione di un soggetto a pilotare un aereo o a dirigere un'orchestra). Forse il più interessante tra queste forme di controllo della validità in matrice è 'la validità per costrutto' nella quale l'indicatore da validare non si associa con altri supposti indicatori dello stesso concetto ma con variabili, che secondo la teoria, avrebbero una forte relazione empirica con il concetto generale. L'indicatore è valido se le associazioni emerse con le variabili in questione rispettano quelle attese dalla teoria (Cronbach e Meehl 1955). Nella validazione per costrutto è cruciale la scelta di un buon impianto teorico.

Campbell e Fiske (1959) propongono un altro modo di stimare la validità, introducendo i concetti di validità convergente e validità discriminante. I due ricercatori partono dal presupposto che la congruenza interna di un gruppo di indicatori[13] possa essere l'effetto

13 La congruenza interna di un gruppo di indicatori è una proprietà intermedia fra attendibilità e validità, ma a differenza di queste può essere misurata perché fa riferimento alla matrice e non a qualcosa di esterno ad essa. Affinché due o più variabili siano congruenti, devono verificarsi due condizioni:

1. le variabili sono indicatori dello stesso concetto generale;
2. le rispettive definizioni operative sono attendibili.

Se entrambe le condizioni sono soddisfatte, cioè le rispettive definizioni operative registrano

di definizioni operative simili e non tanto della loro comunanza semantica. Proposero, quindi, una tecnica ingegnosa per distinguere fra congruenza dovuta alla definizione operativa e congruenza dovuta alle proprietà scelte come indicatori[14]: un gruppo di indicatori sono validi se si avrà sia "validità convergente" sia "validità discriminante". Marradi (1984/ 2002, 79-80) fa l'esempio di due indicatori A e B che sono operativizzati entrambi con tre tecniche diverse (ad esempio *test*, domanda e vignetta). Si avrà 'validità convergente' se l'indicatore (A) operativizzato con il *test* risulta strettamente correlato con l'indicatore A operativizzato con la domanda o con la vignetta. Si avrà 'validità discriminante' quando i due indicatori (A) e (B) operativizzati con la stessa tecnica non risultano correlati in modo stretto.

Come già anticipato, l'esito di questa procedura può essere un indizio confortante ma non certo una prova della validità degli indicatori; la certezza rimane un obiettivo irraggiungibile (Pitrone 1983).

1.2.3. L'attendibilità / affidabilità, fedeltà

Un altro aspetto cruciale del concetto di qualità del dato – anche perché rimanda a diverse questioni di carattere epistemologico – è l'attendibilità. Esso, infatti, richiama la differenza epistemologica fra le scienze fisiche e le scienze umane.

Nelle scienze sociali l'attendibilità è stata prevalentemente definita come una proprietà dello strumento di rilevazione, cioè "la capacità dello strumento osservativo di dare luogo a risultati pressoché analoghi al variare dell'unità di tempo in cui lo stesso fenomeno viene rilevato" (Mauceri 2003, 56). Secondo Philips (1971, 85) "uno strumento di misurazione è attendibile se, applicato allo stesso fenomeno, produce sempre gli stessi risultati". Anche Oppenheim (1966, 69) ritiene che "l'attendibilità si riferisce alla coerenza, alla possibilità di ottenere gli stessi risultati… in due successive somministrazioni dello strumento". Queste definizioni rimandano a un'unica valutazione di fondo:

fedelmente la realtà (b) ed entrambe le variabili hanno un rapporto di rappresentanza semantica con lo stesso concetto generale (a), allora il gruppo di indicatori è congruente al suo interno (Marradi 1984/ 2002, 41).

14 Solo in questo secondo caso si può considerare la congruenza un forte indizio di validità.

l'attendibilità è legata alla stabilità degli stimoli (Frey 1970, 244), alla precisione della misurazione.

La definizione di attendibilità come "stabilità dello strumento di misurazione" non nasce nelle scienze sociali, ma è il prodotto della pratica comune, già vista nel prima parte di questo capitolo, di trasferire concetti e relative procedure dalle scienze fisiche alle scienze sociali, senza tenere in considerazione le loro differenze. Come osserva Marradi (1990, 55), questa definizione di attendibilità è più adatta al concetto di errore di osservazione e a quello speculare di precisione / accuratezza che nascono in astronomia, dove "è abituale misurare / osservare più volte lo stesso fenomeno per verificare l'ampiezza della componente erratica della singola misurazione / osservazione". La precisione / accuratezza è una proprietà della coppia osservatore-strumento di osservazione. Essa è l'inverso della varianza di tutti i risultati di osservazione relative allo stesso fenomeno: maggiore è tale varianza, minore è l'accuratezza della coppia osservatore-strumento di osservazione.

Il concetto di errore di osservazione (precisione / accuratezza) nelle scienze fisiche si basa su quattro assunti:

a) lo stato dell'oggetto non cambia spontaneamente nell'intervallo fra una rilevazione e l'altra;
b) lo stato dell'oggetto non è alterato dal processo di osservazione;
c) esiste uno stato dell'oggetto sulla proprietà in questione;
d) le differenze tra oggetti dello stesso tipo sono, se esistono, trascurabili (Cronbach 1947, 1-2).

Se si analizzano singolarmente i quattro assunti su cui si basa il concetto di errore di osservazione, risulta evidente la loro inapplicabilità nella scienze umane.

L'assunto (a) – lo stato dell'oggetto non cambia spontaneamente nell'intervallo tra le rilevazioni – è insostenibile. Secondo Deutscher (1966, 240) è in antitesi con le scienze sociali sostenere che tanto il comportamento quanto le opinioni e gli atteggiamenti degli individui siano statici. L'assunto (b) – lo stato dell'oggetto non è alterato dal processo di osservazione – è anch'esso scarsamente difendibile, visto

che la letteratura ha ampiamente dimostrato i mille possibili effetti distorsivi che il processo di rilevazione e i suoi attori producono sull'oggetto osservato (Marradi 1990, 55-56). L'assunto (d) – l'irrilevanza delle differenze tra individui – è altrettanto insostenibile e in palese contraddizione con le considerazioni che, nell'ambito della ricerca sociale, giustificano il ricorso al campionamento. Se tale assunto fosse generalizzabile alle scienze umane, sarebbe sufficiente fare ricerca su un qualsiasi singolo individuo per estendere i risultati ottenuti all'insieme di individui al quale appartiene; proprio come il fisico che fa ricerca su un singolo atomo di azoto e riferisce i risultati all'intero universo di riferimento (*ibidem*). Anche l'assunto (c) – esiste uno stato dell'oggetto sulla proprietà in questione – non è difendibile nelle scienze umane; non è detto, ad esempio, che una persona debba avere un'opinione su tutto.

Per capire meglio la critica rivolta all'assunto (c) è opportuno richiamare la distinzione che Legrenzi fa (1994, 433) fra preferenze e meta-preferenze: "le meta-preferenze contribuiscono a definire l'identità della persona; sono solide, stabili, meditate e molto poco sensibili al contesto (…). Invece le preferenze vengono costruite al momento, quando si tratta di fare una scelta". Le meta-preferenze sono opinioni radicate che contribuiscono alla formazione dei tratti stabili di un individuo; le preferenze sono opinioni superficiali e accidentali, lontane dall'esperienza di vita degli intervistati e suscettibili di essere create dalle stesse procedure di rilevazione. Al riguardo, Pitrone (1998, 151) pone l'attenzione sulla centralità dell'opinione: "il problema che ritengo più grave è l'assunto che tutti abbiano qualcosa da dire su qualsiasi argomento piaccia ai committenti dei sondaggi". La realtà è diversa: è l'esperienza di vita dei singoli soggetti, i loro interessi che fanno di un qualsiasi referente una preferenza o una meta-preferenza; non sono i committenti di sondaggi a imporre agli intervistati la centralità di un argomento / evento, ma il mondo vitale degli intervistati stessi[15].

15 Il mondo vitale di Husserl è "il mondo che l'uomo percepisce in ogni momento della sua vita come immediatamente e semplicemente dato" (Luckmann 1978, 275). Secondo Schutz (1975, 121-122) il mondo vitale di ogni individuo sono le sue conoscenze specifiche su un determinato settore dell'universo, cioè "le sue esperienze, attuali e passate, delle cose conosciute e delle loro interrelazioni… Ciascuno esperisce il suo mondo vitale come il mondo con cui ha

Tornando all'attendibilità, Marradi (1984/ 2002, 82) – studioso sensibile alle differenze fondamentali fra scienze fisiche e scienze umane – la definisce "la proprietà del rapporto fra il concetto che ha suggerito la definizione operativa e gli esiti effettivi delle operazioni che tale definizione prevede. Essa è tanto più alta quanto più fedelmente, attraverso la definizione operativa, si riescono a registrare gli stati effettivi degli oggetti sulle proprietà che si studia".

La tecnica più usata per "misurare" l'attendibilità fu ideata dagli psicologi inglesi all'inizio del secolo. Il suo nome è *test-retest reliability,* e consiste (Gutman 1946; Carmines e Zeller 1979, 37):

a) uno strumento viene somministrato nel tempo t_1, nel luogo *u*, nei modi *m* a un gruppo di soggetti;
b) le risposte sono codificate e trasformate in un vettore;
c) lo stesso strumento viene somministrato di nuovo nel tempo t_2, nello stesso luogo *u*, negli stessi modi *m* e agli stessi soggetti (nei limiti del possibile);
d) le nuovo risposte sono codificate e trasformate in un nuovo vettore;
e) il coefficiente di correlazione del *test-retest reliability* è calcolato sul confronto tra i due vettori.

Le critiche rivolte al *test-retest reliability* sono molte. In primo luogo gli ideatori tentarono di adeguare tale *test* alle esigenze epistemologiche delle scienze sociali: non essendo tollerabile l'assunto dell'irrilevanza delle differenze inter-individuali, il *test* doveva essere somministrato a una pluralità di soggetti. L'errore sta nel prodotto del *test*: il coefficiente di correlazione – calcolato tra i due vettori di punteggi delle due somministrazioni dello stesso *test* agli stessi soggetti – è una grandezza scalare, attributo permanente del *test* X, cioè dello strumento di rilevazione; il prodotto del *test* dovrebbe essere una grandezza vettoriale, cioè una cifra che rilevi l'attendibilità delle risposte di ogni singolo soggetto nell'arco delle due somministrazioni. Il coefficiente finale condensa in una sola cifra tutti

un grado sufficiente di familiarità che gli consente di svolgere in esso gli affari della sua vita". Il ricercatore dovrebbe conoscere e penetrare il mondo vitale dell'intervistato per avere una comunicazione piena di senso (Pitrone 1983/ 2002, 32).

i punteggi, eliminando le differenze inter-individuali (Marradi 1990).

In secondo luogo nulla garantisce l'omogeneità dello stimolo somministrato in t_1 e t_2. Pitrone (1983/ 2002, 83) ricorda che "i soggetti potrebbero aver percepito lo stimolo in maniera diversa nelle due somministrazioni". Le condizioni della seconda somministrazione sono diverse: gli individui possono avere imparato meglio il compito cognitivo richiestogli; l'intervistato ha appreso dalla prima intervista come comportarsi; semplicemente ricorda la risposta data e vuole dare un'immagine di sé coerente. Le critiche di Deutscher (1966, 240) poggiano su argomenti simili: "ogni misura di attendibilità basata su una sequenza temporale è in antitesi con le scienze sociali, perché implica l'assunto che il pensiero e il comportamento dell'uomo siano statici e che quindi ogni cambiamento nelle risposte sia effetto di inattendibilità dello strumento… piuttosto che di mutamenti negli atteggiamenti del soggetto". L'opinione e l'atteggiamento di un soggetto possono cambiare spontaneamente nell'arco delle due rilevazioni.

Le altre procedure interne alla matrice per il controllo dell'attendibilità sono:

a) le *parallel forms*;
b) lo *split half*;
c) l'*internal consistency*;
d) l'analisi fattoriale.

a) L'esigenza di isolare il fattore tempo, oggetto principale delle critiche rivolte al *test-retest*, ha portato gli studiosi a elaborare le *parallel forms*: si somministrano due versioni equivalenti dello stesso strumento agli stessi soggetti – una nel tempo t_1 e l'altra nel tempo t_2 – e si calcola il coefficiente di correlazione, anche detto coefficiente di equivalenza, tra i due vettori di punteggi osservati (Thurstone e Chave 1929, 552). Come nel *test-retest* lo stesso campione è intervistato due volte ma non con lo stesso strumento bensì con due *test* equivalenti, perché, seppur formalmente differenti, dovrebbero rilevare lo stesso concetto generale. La correlazione tra i punteggi ottenuti in t_1

e t_2 è una stima dell'attendibilità dello strumento. È considerata una tecnica migliore del *test-retest* perché elimina l'effetto memoria (in t_2 i soggetti ricordano la risposta data in t_1); i soggetti sono intervistati con due strumenti differenti ma pur sempre equivalenti. Anche le *parallel forms* non sono immuni da critiche. Il tentativo di impedire che eventuali variazioni tra gli stati rilevati in t_1 e t_2 siano imputate all'azione del tempo non è pienamente riuscito, dato che non si può avere la certezza che nell'intervallo di tempo non siano avvenuti cambiamenti effettivi dello stato dei soggetti sulla proprietà indagata (Carmines e Zeller 1980). Inoltre la difficoltà maggiore sta nel costruire due strumenti realmente equivalenti, cioè contenenti indicatori che rilevano gli stessi aspetti del concetto generale.

b) Lo *split half method* prevede la somministrazione in un unico tempo *t* di uno strumento a un solo campione di soggetti. Raccolte le risposte e codificate in matrice, si calcola il coefficiente di correlazione tra le due metà del *test* considerate parallele ed equivalenti. Le due parti dello stesso strumento sono equivalenti se la varianza dei punteggi osservati in ogni *half* e la covarianza dei punteggi osservati nelle due *halves* è la medesima. Maggiore è la correlazione tra i punteggi delle due metà dello strumento, maggiore è la sua attendibilità. Contrariamente al *test-retest* e alle *parallel forms*, lo *split half method* non prevede un tempo t_2 in cui somministrare di nuovo lo strumento allo stesso campione già intervistato, perché l'intero *test* è stato già progettato a monte come splittato in due parti per essere somministrato in una sola occasione a soggetti inconsapevoli della duplice natura del *test*. A prima vista questa tecnica sembrerebbe immune da critiche, almeno a quelle rivolte al *test-retest* e alle *parallel forms*. Le critiche toccano però altri aspetti. Il problema sta nel decidere il numero di *items* da inserire nel *test* e come dividerli tra i due gruppi (*items* pari e *items* dispari). Infatti gruppi differenti di *items* possono dar vita a correlazioni differenti, restituendo un giudizio artificioso di attendibilità. Inoltre Carmines e Zeller (1980) fanno notare che in letteratura emerge chiaramente che

più è alto il numero di *items* inseriti nello strumento, maggiore è la probabilità di ottenere un'alta correlazione tra le due metà di *items* inseriti casualmente nel gruppo pari o dispari.

c) L'*internal consistency* è un complesso di tecniche statistiche, che sta riscontrando una certa fortuna presso la comunità scientifica. Questa procedura richiede una sola somministrazione nel tempo *t*, e ogni *item* dello strumento è considerato un *test* a se stante. La stima dell'attendibilità si basa sul calcolo del coefficiente di correlazione *inter-items* e *item*-totale. Si calcola la correlazione media tra tutti gli *items* e la dispersione delle singole correlazioni tra coppie di *items* attorno al valore centrale per comprendere il grado di coerenza interna degli *items* rispetto al concetto generale[16]: minore è la dispersione, maggiore è l'attendibilità dello strumento. Giampaglia (1986) ha valutato positivamente la diffusione delle tecniche della *internal consistency* perché superano definitivamente i limiti delle procedure *test-retest*, *parallel forms* e *split half*, considerando simultaneamente la covarianza di tutti gli *items*. Cronbach ha calcolato la coerenza interna di un gruppo di *items* con α, la cui formula è:

$$n\bar{r}/1+ \bar{r}\,(n-1)$$

dove n è il numero di *items* e $\bar{r}$ è la correlazione media fra gli *items*. α (Alfa) ha il pregio di considerare tutte le informazioni nella matrice delle correlazioni (numero di *items*, varianza e covarianza). Il difetto principale sta nell'assunto di parallelismo tra gli *items*: considerando la correlazione media tra tutti gli *items*, la formula assume che tutti gli *items* pesino allo stesso modo sulla dimensione oggetto di studio. Ma la condizione di perfetto parallelismo è lontana dalla realtà: alcuni *items* pesano di più rispetto ad altri. Inoltre Alfa impone il vincolo della monodimensionalità, cioè si dà per scontato che gli *items* sono

16 Gli psicometrici e i teorici della misurazione classificano l'*internal consistency* come tecnica di controllo dell'attendibilità. A me sembra tutt'altro, cioè una tecnica di controllo della validità, perché interessata alla congruenza interna tra gli indicatori ritenuti validi del medesimo concetto indicato.

tutti indicatori di un solo concetto generale.

d) Il ricorso all'analisi fattoriale pone rimedi ai limiti di α perché, in quanto tecnica multidimensionale, supera i vincoli della monodimensionalità degli indicatori e del loro perfetto parallelismo. Infatti il modello fattoriale ci dà preziose informazioni sull'esistenza di una o più dimensioni sottostanti all'insieme di indicatori. La lettura dei *factor loadings* indica quali *items* hanno maggiormente partecipato alla spiegazione delle dimensioni estratte con l'analisi fattoriale. Se l'assunto della monodimensionalità è confermato, gli *items* con i pesi fattoriali più bassi sono scartati (questa procedura è anche detta *factor scaling*), lasciando quelli che più hanno partecipato alla costruzione della dimensione interessata. Questa procedura dà anche il vantaggio di alzare le correlazioni *inter-items* e *item*-totale, eliminando gli *items* meno congruenti con gli altri. Se emergono più dimensioni latenti, è opportuno procedere alla rotazione degli assi per favorire la lettura dei *factor loadings*. Il coefficiente che sintetizza la procedura è θ (Teta). La formula con un fattore è:

$$\theta = n/n\text{-}1\ (1\text{-}1/\lambda_1)$$

dove n è il numero di items e λ_1 è la quota di varianza spiegata dal primo fattore.

La formula con due o più fattori è:

$$\theta = n/n\text{-}1\ [1\text{-}\ \sum \phi hk^2\ /\lambda_h)$$

dove ϕhk^2 è il quadrato della correlazione tra i punteggi sul fattore h non ruotato e i punteggi sul fattore h ruotato. Il pregio principale di θ è raccogliere i contributi di tutti gli indicatori alla formazione della dimensione interessata. Il difetto di θ è l'arbitrarietà introdotta dalla rotazione dei fattori: λ è centrale per la sima di θ e la rotazione degli assi ne altera il valore, modificando la quota di varianza spiegata dal fattore i-esimo (Giampaglia 1986).

Nonostante i lodevoli sforzi degli studiosi impegnati nel miglioramento delle tecniche statistiche con cui controllare l'attendibilità, Marradi (1990, 55-96) sottolinea l'esigenza di trovare un nuovo termine che riempia il vuoto semantico lasciato dalla classica definizione di attendibilità come proprietà dello strumento di misurazione.

Il suo ragionamento parte da una critica degli assunti ontologici sugli stati effettivi. Li ricordo:

a) lo stato dell'oggetto non cambia spontaneamente nell'intervallo fra una rilevazione e l'altra;
b) lo stato dell'oggetto non è alterato dal processo di osservazione;
c) esiste uno stato dell'oggetto sulla proprietà in questione;
d) le differenze tra oggetti dello stesso tipo sono, se esistono, trascurabili.

Marradi (*ibidem*) parte dalla critica all'assunto c): pur ipotizzando che esista uno stato dell'oggetto sulla proprietà in questione, il ricercatore non può avere la certezza che lo stato rilevato corrisponda allo stato effettivo sulla proprietà.

Marradi (1990) mette in discussione anche gli altri assunti a), b) e d), proponendo di sostituirli con:

a') lo stato di un soggetto può cambiare spontaneamente fra una rilevazione e l'altra;
b') la rilevazione può alterare tale stato, o registrarne uno anche laddove non ne esista alcuno;
d') sono rilevanti non solo le differenze tra individui, ma anche ogni differenza tra le situazioni di rilevazione, inclusa la persona del rilevatore.

Questi nuovi assunti si accordano meglio con la natura particolare delle scienze sociali e con le esigenze sia sul piano della teoria, sia su quello della ricerca. Sulla base di queste considerazioni Marradi introduce il concetto di fedeltà.

La fedeltà si colloca a livello del dato prodotto dal singolo atto di rilevazione. "Si tratta di giudicare quanto fedelmente tale dato,

tenuto conto delle convenzioni introdotte dalla definizione operativa, corrisponda al supposto stato effettivo di un soggetto sulla proprietà. Un controllo del genere permette di correggere i dati non corrispondenti, migliorando la qualità della rilevazione". Questo concetto mette a confronto i dati presenti nella matrice e la realtà (ivi, 81).

Le cause che alterano la fedeltà del dato sono varie. Ad esempio le condizioni fisiche e mentali del soggetto intervistato possono alterare le sue risposte (Thorndike 1949). Un individuo può avere una pluralità di opinioni su quell'argomento, che sarebbero incompatibili tra loro se espresse nello stesso contesto, tra le quali il soggetto sceglie in funzione della situazione in cui si trova (Rose 1961, 266; sulla differenza fra opinioni pubbliche e private vedi Cicourel 1964, 56-57; Deutcher 1972). Se il tema trattato nella domanda somministrata non interessasse l'intervistato perché lontano dal suo mondo vitale, il soggetto userebbe elementi e dettagli forniti dalla circostanza dell'intervista per crearsi un'opinione al momento, o risponderebbe a caso – senza avere la minima opinione sul tema interessato (Thurstone 1922; Sargent 1945; Cicourel 1964, 80). A questi si aggiungono gli errori di trascrizione e codifica che a volte alterano la fedeltà del dato.

Introducendo il concetto di fedeltà del dato, Marradi (1990) riporta l'attenzione della comunità scientifica sugli strumenti di raccolta delle informazioni, che non fotografano la realtà, ma possono solo registrarla in modo più o meno accurato.

Ma è possibile misurare la fedeltà?

Secondo Marradi (ivi, 92) misurare la fedeltà è possibile a due condizioni: lo stato effettivo deve essere conoscibile[17]; la proprietà oggetto di misurazione deve essere misurabile. Sono poche le proprietà nelle scienze sociali che possiedono entrambi i requisiti. Ma se non abbiamo la presunzione di rilevare lo stato effettivo del soggetto sulla proprietà, ma siamo disposti a confrontare lo stato rilevato da una qualsiasi indagine in normali condizioni di ricerca con lo stato registrato con operazioni accurate e direttamente controllate

17 Lo stato effettivo è conoscibile solo in alcune proprietà, ad esempio le proprietà demografiche dell'individuo (nazionalità, luogo di nascita, residenza, ecc.) e in quelle in cui la documentazione ufficiale costituisce lo stato (possesso di patente, aver votato, situazione della fedina penale, ecc.).

dal ricercatore, allora la fedeltà diventa misurabile.

In linea di principio, le informazioni sulla fedeltà di ogni dato possono essere raccolte e codificate in vettori paralleli in forma dicotomica (dato fedele / dato infedele) o con una classificazione *ad hoc* o con una scala di gravità (fedele / non gravemente infedele / gravemente infedele) o di probabilità (sicuramente fedele / forse infedele / probabilmente infedele / sicuramente infedele), o, se i requisiti sopra citati sono rispettati, attraverso una misurazione. È necessario però ricordare che il grado di fedeltà rilevato non può essere esteso ad altri vettori o situazioni; esso si riferisce solo ai dati registrati su quelle proprietà, con quella definizione operativa e in quell'ambito spazio-temporale.

Oltre a quello di fedeltà, Marradi ha introdotto il concetto di affidabilità a priori. Marradi (ivi, 94) definisce 'l'affidabilità a priori' di una definizione operativa il grado di fiducia del ricercatore sul funzionamento del suo strumento di lavoro. Per poter stabilire l'affidabilità a priori di una determinata definizione operativa, il ricercatore deve poter contare sul giusto *mix* di conoscenze tacite, personali, e inter-soggettive provenienti dalle informazioni sugli esiti delle definizioni operative precedenti.

Infine Marradi (*ibidem*) introduce una nozione complementare alla precedente: 'l'affidabilità a posteriori'. Il ricercatore dovrebbe prevedere una serie di procedure atte a verificare che la fiducia riposta nella definizione operativa al momento della stesura sia stata ripagata in fase di raccolta dati.

Al di là delle differenze tra i vari aspetti della qualità del dato sopra trattati, è utile sottolineare che per stimare il grado di attendibilità / affidabilità, fedeltà del dato raccolto è opportuno guardare fuori dalla matrice e predisporre una serie di procedure in grado di rilevare le cause che producono infedeltà e distorsioni (Marradi 1990).

1.2.4. … e le sottodimensioni

Nel concetto di qualità del dato Mauceri (2003, 63-76) individua tre sottodimensioni rispetto all'attendibilità / affidabilità e fedeltà:

a) la sincerità delle risposte;
b) la congruenza dei significati;
c) il livello di sintesi-analiticità della classificazione delle risposte.

La sincerità delle risposte. Nel senso comune per 'sincerità' s'intende la tendenza di un individuo a dichiarare il vero, cioè a dare risposte vere a domande che gli vengono rivolte. Nel linguaggio scientifico, specialmente tra gli studiosi che danno una definizione pragmatica di qualità del dato, sincerità e veridicità non sono la stessa cosa, anzi. Come visto nella prima sezione del cap. 1, il concetto di verità è centrale per i comportamentisti, che assegnano alla scienza il compito di misurare lo stato vero del soggetto sulle proprietà dell'oggetto. Nella seconda sezione del capitolo, al contrario, abbiamo trattato di quegli studiosi "pragmatici" che rifiutano il concetto di dato vero, sostituendolo con quello di dato costruito. Tale fondamentale differenza è rinvenibile anche in questa sottodimensione della qualità del dato.

Da un lato, i comportamentisti hanno svolto diverse ricerche per tentare di individuare una procedura o una tecnica con cui accertare la veridicità delle risposte dell'intervistato. Nonostante gli sforzi compiuti, Hyman *et al*. (1954), hanno concluso che è impossibile accertare la verità delle risposte. Anche Kahn e Cannell (1957/1968, 226) sono giunti alle medesime conclusioni: "Nell'intervista, come negli altri campi, l'obiettivo è quello di ottenere misurazioni che siano accurate, che riflettano il valore vero della qualità o della grandezza che ci si propone di misurare, (...) ma in alcune situazioni il valore reale di una qualità può essere un'astrazione, che può essere approssimata ma non stabilita definitivamente". Un ricercatore americano, menzionato da Biemer *et al*. (1991), non desiste nemmeno di fronte alle posizioni arrendevoli dei suoi più autorevoli colleghi, e suggerisce di far credere all'intervistato di essere collegato a una macchina della verità, in grado di cogliere il momento in cui mente; tutto questo per strappargli la

risposta sincera. Il tentativo, che suscita ilarità in chi legge, evidenzia, ancora una volta, l'attaccamento dei comportamentisti all'idea di un dato vero, conseguibile solo con risposte vere.

Sull'altro fronte, la 'sincerità delle risposte' è intesa in termini weberiani, "come l'intenzionalità dell'attore sociale di fornire la risposta che, soggettivamente, si approssima maggiormente alla sua personale rappresentazione delle cose e delle idee inerenti alla domanda posta dal ricercatore" (Mauceri 2003, 65). In questo caso il ricercatore non cerca la verità bensì la specifica forma di rappresentazione della realtà dell'intervistato. Lo studioso non è interessato a scovare le verità profonde e celate nel cuore delle persone, bensì le loro credenze, percezioni e atteggiamenti verso i referenti del mondo.

Scrive Boudon (1995/1997, 9): "Nella realtà esistono solo opinioni, però vissute dal soggetto con la modalità della convinzione. (...) Solo l'esperto in disillusione sarebbe dotato di poteri specifici necessari per far apparire la realtà nascosta che si cela dietro l'illusione dell'oggettività".

Potremo quindi affermare che una risposta non sarebbe sincera, e il dato finale affetto da distorsione, se la rappresentazione della realtà di un individuo, ricavata dalla risposta registrata, non corrisponde alla effettiva rappresentazione sociale di quello stesso individuo di un certo referente. La minaccia più grave per la sincerità delle risposte è la 'desiderabilità sociale', cioè la tendenza a fornire risposte normative, congruenti con le norme sociali più estese del / i gruppo / i di riferimento (Schuman e Presser 1981).

L*a congruenza dei significati.* Abbiamo congruenza di significato quando c'è congruenza intersoggettiva e congruenza intrasoggettiva.

La congruenza intersoggettiva è "il grado in cui soggetti diversi interpretano gli stessi termini e le stesse combinazioni di termini in modo conforme ai significati che il ricercatore / l'intervistato aveva in mente al momento di elaborare lo strumento di rilevazione / la risposta" (Mauceri 2003, 69). C'è congruenza intersoggettiva nell'interpretazione del testo della domanda e delle alternative

di risposta (se presenti), se intervistati differenti interpretano il testo della domanda e delle possibili risposte conformemente ai significati attribuitegli dal ricercatore nella fase di formulazione. C'è congruenza intersoggettiva nell'interpretazione della risposta, se diversi ricercatori / intervistatori codificano e interpretano la stessa risposta coerentemente con il significato attribuitogli dall'intervistato (*ibidem*).

La congruenza intrasoggettiva è "il grado in cui lo stesso soggetto interpreta sempre allo stesso modo gli stessi termini e le stesse combinazioni di termini in modo conforme ai significati che il ricercatore / l'intervistato aveva in mente al momento di elaborare lo strumento di rilevazione / la risposta" (*ibidem*). C'è congruenza intrasoggettiva nell'interpretazione del testo della domanda e delle alternative di risposta (se presenti), se lo stesso intervistato interpreta una certa domanda o possibile risposta conformemente ai significati attribuitegli dal ricercatore nella fase di formulazione. C'è congruenza intrasoggettiva nell'interpretazione della risposta, se lo stesso ricercatore / intervistatore codifica e interpreta la stessa risposta data dallo stesso soggetto in momenti diversi coerentemente con il significato attribuitogli dall'intervistato (*ibidem*).

Questa sottodimensione della qualità del dato è di solito poco trattata nei dibattiti metodologici, e nei pochi casi in cui viene tematizzata ci si limita a coglierne solo uno dei due aspetti, cioè la congruenza intersoggettiva[18], e in special modo l'attribuzione di senso alla domanda e alle alternative di risposta (se presenti).

Il livello di sintesi-analiticità della classificazione delle risposte. Nella stesura della definizione operativa il ricercatore decide il livello di analiticità dell'informazione che vuole raccogliere, cioè quante classi della proprietà diventeranno modalità della variabile operativizzata. Marradi (2007, 107) chiama questo rapporto "sensibilità, cioè il rapporto tra il numero di stati di una proprietà che consideriamo nel nostro piano di codifica e il numero di stati differenti che la

18 La congruenza intrasoggettiva non è solitamente oggetto dell'attenzione dei ricercatori, perché richiederebbe il ricorso a rilevazioni ripetute nel tempo, andando incontro ai problemi cui è esposto il *test-retest*, già visti nel paragrafo precedente.

stessa proprietà può assumere. (...) Qualunque sia il numero di stati presenti sulla proprietà, istituendo una modalità in più si accresce il numeratore del rapporto, e quindi la sensibilità della classificazione; istituendone una di meno si riducono numeratore e sensibilità".

È ovvio che la scelta del numero di modalità di una variabile incide fortemente sulla qualità dei dati finali, perché al variare del numero di modalità previste, si rilevano informazioni con differenti livelli di dettaglio. Secondo i comportamentisti, è opportuno ricercare sempre il massimo livello di analiticità di una classificazione così da raccogliere informazioni sempre molto dettagliate con una misurazione precisa; secondo i pragmatisti, questa esigenza non c'è: la scelta del grado di sensibilità da dare alla classificazione deve essere guidata dagli obiettivi dell'indagine.

Spesso è opportuno inserire poche modalità per avere risposte più sincere; la richiesta di una risposta molto dettagliata potrebbe inibire l'intervistato e non farlo rispondere (ad esempio la domanda sul reddito).

Altre volte è preferibile ricorrere a un livello di analiticità superiore, ad esempio nel caso di una domanda d'opinione; se l'analiticità delle alternative di risposa fosse troppo bassa, gli intervistati si troverebbero a scegliere tra risposte troppo generiche, che non solo non rispecchiano adeguatamente le opinioni degli intervistati ma rischiano anche di confonderle, forzando intervistati con posizioni diverse a dare la stessa risposta. Insomma, sostiene Campelli, "l'attributo della vaghezza riferito alla misurazione non è qualcosa che c'è o non c'è: esso si pone e dipende esclusivamente dal grado di approssimazione tollerato dal problema" (1996, 26).

1.2.5. Il passaggio da una standardizzazione formale a una standardizzazione dei significati

Nella tradizione comportamentista, come già visto ampiamente nella prima sezione del primo capitolo, la comparabilità delle risposte è l'obiettivo principe da conseguire con il ricorso alle tecniche della standardizzazione della situazione d'intervista. Secondo questa

impostazione, le risposte sono pienamente comparabili solo se si persegue la tanto agognata uniformità dello stimolo somministrato: a tutti gli intervistati le domande devono essere lette nella stessa forma e nello stesso ordine.

Solo il controllo del comportamento dell'intervistatore (nella lettura delle domande e nella più generale gestione del questionario) e del comportamento dell'intervistato (nel rispondere alle domande formulate) dà la garanzia che tutte le risposte raccolte siano totalmente comparabili, e quindi organizzabili in matrice per essere poi sottoposte ad analisi statistica. Il nesso così istituito tra invarianza dello stimolo e comparabilità delle risposte è ciò che garantisce, o almeno dovrebbe, una buona parte della qualità del dato. In un quadro del genere il modello meccanico stimolo-risposta, a cui si ispira l'intervista standardizzata, ben rappresenta le esigenze comportamentiste di limitare al minimo la relazione tra intervistatore e intervistato e concentrare la propria attenzione sul questionario, peraltro altamente strutturato.

Secondo i comportamentisti la mancanza di uniformità degli stimoli somministrati lascerebbe agli intervistatori uno spazio di libera interpretazione soggettiva (nella lettura delle domande, nella gestione dell'interazione con l'intervistato, nella registrazione delle risposte) difficilmente governabile e ispezionabile dal ricercatore.

L'unica possibile soluzione non può che essere quella di standardizzare tutto il possibile, disinteressandosi dei complessi processi interazionali e interpretativi che si attivano, ma che non sono direttamente osservabili, tra l'intervistatore e l'intervistato.

Lazarsfeld può essere considerato il primo autorevole studioso che critica esplicitamente il dogma dell'invarianza degli stimoli. Lazarsfeld, consapevole della specificità delle scienze sociali rispetto alle scienze fisiche, ha dato un enorme contributo allo sviluppo della sociologia: la rivendicazione della legittimità dello studio del perché delle azioni umane, cioè indagare quei fattori contenuti nella "*black box*"[19] comportamentista, e che venivano ignorati, perché non osservabili.

Secondo Lazarsfeld non ci sono azioni umane non complesse,

19 La *black box* è la zona resistente all'osservazione, che si pone fra stimolo e risposta, al cui contenuto il behaviorismo nega dignità scientifica (Pitrone 1999, 216).

"anche se lo scopo è semplice e prosaico come comprare un sapone"[20] (Pitrone 1999, 216). Il contributo di Lazarfseld è ancora più ricco di valore e significato scientifico se si pensa al clima culturale dominante nel suo tempo, che aveva portato all'affermazione del comportamentismo e dei principi assoluti positivisti: l'attenzione esclusiva al comportamento osservabile, e, conseguentemente, la rimozione della complessità degli eventi sociali.

Il tentativo di Lazarsfeld di portare la sociologia fuori dalla palude comportamentista e dalle restrizioni positiviste ha le sue origini nella consapevolezza che indagare il perché dell'azione umana è un'arte, una miscela fra sapienza e creatività, fra procedure definite e conoscenza tacita. Lazarsfeld non concepiva, però, il lavoro dello scienziato alla stregua del genio, piuttosto di un artigiano che, sulla base delle risorse e capacità a sua disposizione, crea un prodotto unico. Allo stesso modo il ricercatore sociale fa una serie di scelte durante e dopo la stesura della definizione operativa, che contribuiscono a creare il suo materiale empirico. Il ricercatore deve assumersi tutta la responsabilità delle scelte fatte perché, pur avendo a disposizione una serie di strumenti e procedure riconosciute e collaudate, la strada percorsa è il frutto delle sue decisioni e della sua esperienza di ricerca (Pitrone 1999, 216).

Questa tonalità situazionale della concezione che Lazarsfeld aveva del lavoro del ricercatore deriva dalla sua visione della situazione d'intervista che, a differenza di quella comportamentista, ne sottolinea il carattere relazionale. Lazarsfeld ha evidenziato i punti di contatto fra l'intervista e la conversazione ordinaria. Una conversazione è fluida, destrutturata, e il contesto in cui avviene offre un'ampia quantità di dettagli per dirimere le situazioni di incomprensione e avviare continue negoziazioni di significato (Legrenzi e Rumiati 1994). Allo stesso modo l'intervista ha uno spiccato carattere interattivo, in cui si attivano complessi processi comunicativi e interpretativi, tali per

20 Con queste parole Lazarsfeld (1967, 147) critica lo snobismo dei sociologi verso le ricerche di mercato. "Per ragioni incomprensibili, sembra che lo scienziato sociale si senta sottovalutato se si mette a investigare quali siano le influenze che spingono la gente a comprare un bene. Ma lo studio delle azioni ripetute può essere molto utile allo scienziato". Con queste parole Lazarsfeld mostra una profonda curiosità intellettuale, che è alla base della sua visione del lavoro del ricercatore (Pitrone 1999, 217).

cui il suo svolgimento non può essere diretto da rigide regole che orientano inderogabilmente il comportamento dell'intervistatore e dell'intervistato.

Lo studioso austriaco diede così nuova luce alle attività di interpretazione che mediano fra la formulazione della domanda e la registrazione della risposta, pur senza rinunciare all'obiettivo di raccogliere risposte comparabili. A tal fine, consigliava di non ricercare la standardizzazione degli stimoli, che garantiva una comparabilità delle risposte solo formale, ma "l'uniformità di significato". Nel suo famoso articolo *The Art of Asking Why*, Lazarsfeld (1935/2001, 33) scrive: "l'opzione tradizionale (…) è che ogni domanda debba essere formulata allo stesso modo delle altre, per garantire sempre la medesima reazione dell'intervistato. Viceversa, sosteniamo in questa sede un trattamento più flessibile e aperto del questionario da parte degli intervistatori; è molto più importante che una domanda abbia un significato preciso piuttosto che una formulazione precisa".

Secondo Lazarsfeld il ricercatore, in fase di stesura del questionario, deve essere guidato da tre principi: il principio di specificazione; il principio di esplicitazione degli assunti taciti; il principio di divisione.

Il principio di specificazione. Il ricercatore non può limitarsi a chiedere il perché di un'azione, né può lasciare all'intervistato la scelta della dimensione semantica da privilegiare nella formulazione della risposta. Il ricercatore deve prima individuare gli aspetti e le dimensioni importanti per l'oggetto indagato, e poi formulare una domanda per ogni singolo fattore. Lazarsfeld (*ibidem*) chiarisce questo punto: "Se chiediamo a una persona perché ha comprato quella marca di caffè, questa può rispondere pensando agli attributi del caffè, o alla pubblicità, o ai consigli degli amici, ecc.". Se il ricercatore lascia agli intervistati la possibilità di rispondere secondo le proprie inclinazioni, ogni soggetto risponderà in base agli elementi per lui più salienti e accessibili. Al contrario "il questionario deve essere progettato per rendere chiari e uniformi agli intervistati gli interessi cognitivi del ricercatore" (Pitrone 1999, 218). Il ricercatore, quindi, non può esimersi dal dovere di abbondare nella specificazione delle domande, affinché la sua scelta dei fattori e delle dimensioni da indagare sia

resa chiara e uniforme a tutti gli intervistati.

Il principio di esplicitazione degli assunti taciti. Quando si chiede a un soggetto "perché ha comprato quel cappotto?" è implicito attendersi che l'intervistato non risponda "perché non era rovinato" o "perché aveva due maniche". Tra i due attori dell'intervista c'è la reciproca e tacita intesa che le informazioni ovvie e scontate non vadano esplicitate, cioè debbano essere trascurate. Questo accordo, comunemente presente nella conversazione ordinaria[21], sposta l'attenzione sul ruolo della conoscenza tacita. La conoscenza tacita è "quel patrimonio di conoscenze che la mente umana possiede e usa per guidare azioni e comportamenti, ma che non è in grado di esplicitare, oppure può esplicitare con grande sforzo, in occasioni molto particolari, e comunque in modo nebuloso e parziale" (Marradi 2003, 321). Ma, mentre il contesto quotidiano offre tutti gli elementi necessari a gestire l'interazione e a interpretare correttamente le informazioni rimaste implicite, il contesto d'intervista è molto compresso – e soprattutto inusuale per l'intervistato – ed è necessario esplicitarlo il più possibile. Questo significa che il ricercatore deve chiarire le informazioni attinenti al suo obiettivo cognitivo attraverso una serie di domande, che definiscono operativamente le proprietà scelte per fissare le diverse articolazione del concetto generale[22] (ivi, 220).

Il principio di divisione. Il principio cardine del pensiero lazarsfeldiano è quello della divisione, o della differenziazione. Lo studioso austriaco suggeriva di formulare le domande del questionario in modo tale che "ogni singolo intervistato fosse messo in condizione di rispondere", adattando le domande all'esperienza dei soggetti e agli schemi concettuali attraverso i quali danno ad essa significato (Lazarsfeld 1935, 37). Ancora una volta in pieno contrasto con il pensiero comportamentista che prescriveva la standardizzazione della domanda formulata, Lazarsfeld (ivi, 38) sosteneva l'esigenza di passare da una standardizzazione formale a una sostanziale. Adattare la formulazione delle domande all'intervistato significa spostare

21 Sul ruolo della conoscenza tacita nella vita quotidiana e nella scienza vedi Marradi (2003).
22 Sulla scelta delle proprietà e sul rapporto fra concetto generale e indicatori vedi Marradi (1984).

l'attenzione dal comportamento osservabile ai problemi di significato, alla non coincidenza fra gli schemi concettuali del ricercatore – che guidano la progettazione del questionario – e gli schemi concettuali dell'intervistato – che sono decisivi nel corso dell'intervista (Pitrone 1999, 227). Quest'ultimo principio ci introduce al delicato ruolo dell'intervistatore secondo Lazarsfeld.

Dove finisce il lavoro del ricercatore, comincia quello dell'intervistatore nella sua funzione "maieutica" di adeguamento della domanda alle specifiche esigenze dell'intervistato (Mauceri 2003, 96). L'intervistatore è il mediatore "fra le generalità della ricerca e le specificità del mondo vitale dell'intervistato" (Pitrone 1983, 104).

Secondo Mishler (1985, 22) "Lazarsfeld capì che la variabilità del modo in cui gli intervistatori pongono la domanda è la chiave di una buona intervista, e non un problema da risolvere attraverso una standardizzazione formale". Di conseguenza un questionario dovrebbe essere uno strumento flessibile, in grado di lasciare all'intervistatore lo spazio per le modifiche opportune al testo, a seconda delle esigenze.

Secondo Lazarsfeld (1935, 34) l'intervistatore è l'unico in grado di ricostruire le determinanti biografiche dell'intervistato, cioè le caratteristiche che delineano la storia di una decisione o di una opinione, non prevedibili a tavolino dal ricercatore. Quindi, se da un lato il ricercatore deve impegnarsi a costruire uno strumento di rilevazione flessibile e adattabile alle diverse situazioni di rilevazione sul campo, dall'altro l'intervistatore deve avere la formazione e le capacità per usarlo nei modi appropriati.

Questa concezione del ruolo dell'intervistatore ha importanti implicazioni sul disegno di ricerca nel suo complesso: gli intervistatori devono essere altamente motivati e fortemente orientati allo scopo della ricerca. Lazarsfeld ha più volte sostenuto che gli intervistatori dovrebbero far parte integrante dell'*equipe* di ricerca, poiché l'intervistatore ha il compito di valutare costantemente se le risposte ottenute nel corso dell'intervista rispecchiano la dimensione semantica scelta dal ricercatore; per questo è necessaria una sua profonda conoscenza degli obiettivi cognitivi della ricerca e delle scelte fatte *in itinere*. Sarebbe opportuno anche un continuo *feedback*

fra l'*equipe* di ricerca e gli intervistatori per ascoltare i loro commenti del lavoro sul campo (Pitrone 1999, 228). Riassumendo si può dire che Lazarsfeld consideri l'intervistatore un 'negoziatore di significati': una figura che consenta il passaggio da una standardizzazione formale a una sostanziale.

Altri studiosi sono dello stesso parere di Lazarfeld. Mauceri (2003, 97) ricorda che "il passaggio da una standardizzazione formale a una basata sulla massimizzazione della congruenza dei significati rappresenta il solo modo per ottenere informazioni effettivamente comparabili e organizzabili, dopo opportuno trattamento, all'interno della matrice dei dati". L'uniformità dei significati trasmessi dovrebbe essere il vero obiettivo del ricercatore, viste le numerose operazioni di interpretazione tra la formulazione iniziale della domanda, la lettura della domanda, la gestione dell'interazione, la risposta dell'intervistato e la sua registrazione finale.

Come scrive Marradi (1994, 178) "non esistono giunti rigidi tra concetti e termini". Non è raro, infatti, incorrere in casi di sinonimia (due o più termini possono avere lo stesso significato nella medesima comunità linguistica), o di polisemia (un termine può assumere differenti significati), "dato che abbiamo in mente più concetti di quante parole siano disponibili" (*ibidem*).

"Non c'è alcuna garanzia che due persone educate nella medesima comunità linguistica useranno la stessa parola con lo stesso significato in ogni circostanza" (Philips 1971/1977, 174). E tutto ciò accade anche nell'intervista standardizzata, dove è tutt'altro che raro assistere a fenomeni di incomprensione tra ricercatore e intervistato, perché i termini con cui la domanda è stata formulata "possono evocare concetti diversi da quelli cui intendeva riferirsi il ricercatore" (Pitrone 1984, 78). L'intervistato, infatti, potrebbe mal interpretare il testo della domanda e le alternative di risposta e rispondere così a una domanda diversa, almeno nei significati, rispetto alle intenzioni del ricercatore, con il rischio concreto di rilevare una proprietà differente da quella desiderata. Assisteremo in questi casi a una standardizzazione formale dannosa alla qualità del dato finale, poiché dà per scontato ciò che non può esserlo.

Su tale questione gli etnometodologi sono netti: ogni proposizione, per essere pienamente compresa senza ambiguità, necessita del riferimento al contesto in cui è stata enunciata. Secondo questa prospettiva, l'indicalità è una caratteristica intrinseca degli *accounts* e di ogni enunciato, per cui il loro significato è indissolubilmente legato al contesto di enunciazione, rendendo ogni proposizione non interpretabile al di fuori di esso (Dal Lago e Giglioli 1983, 16). Accettare questa posizione netta significa di fatto giudicare inutilizzabile lo strumento del questionario e dell'intervista standardizzata nella ricerca sociologica.

Una posizione simile è espressa dall'ermeneutica, seconda la quale sono possibili innumerevoli, anzi infinite, interpretazioni di un solo testo; ciò rende di fatto impossibile ricostruire il significato originario di un testo, cioè quello datogli dall'autore. Ma De Mauro (1965, 200) non si preoccupa di questa supposta impossibilità di giungere a una piena e reciproca comprensione: "In materia di esperienza semantica la comunicazione perfetta, o la perfetta incomprensione, possono concepirsi come puri limiti, mai raggiungibili, entro i quali oscilla, pur tendendo ad essi, il nostro comportamento linguistico".

Quindi, piuttosto che abbandonare la ricerca standard e l'uso del questionario strutturato per via dell'impossibilità di giungere a una piena comprensione reciproca, sarebbe opportuno adottare "il principio di indicalità degli *accounts* in una versione debole" (Lombardo 1994), che, pur riconoscendo il ruolo del contesto nell'interpretazione di una domanda, non abbandona l'idea che si possa giungere a una mutua comprensione che sia soddisfacente tanto per il ricercatore quanto per l'intervistato.

Tale obiettivo è raggiungibile solo se si è consapevoli che "i processi interpretativi implicati dall'interazione nell'intervista standardizzata non debbano indurre a conclusioni drastiche cui sono giunti i detrattori delle tecniche di rilevazione standardizzate" (Mauceri 2003, 95). Anzi la piena consapevolezza del ruolo delicato che giocano i processi di attribuzione di significato nell'intervista standardizzata non può che avere come unico esito il riconoscimento del ruolo attivo dell'intervistatore, in quanto portatore dei significati originari del

ricercatore, con licenza di negoziare costantemente con l'intervistato per giungere a un'accettabile congruenza di significato.

1.2.6. L'intervista flessibile: sulle spalle dell'intervistatore

Il tanto sbandierato passaggio da una standardizzazione formale a una standardizzazione sostanziale si è spesso rivelato essere solo un intento di principi molto chiacchierato ma poco praticato. Pochi studiosi si sono effettivamente impegnati nel tentativo di abbandonare definitivamente il mito della standardizzazione, in cui ci si cura dell'adesione o meno a discutibili norme comportamentali che non si capisce bene cosa debbano garantire. Purtroppo i pochi studi fatti al riguardo non sono sufficienti per dare un giudizio definitivo sui modi e gli effetti di tale passaggio. Ma dalle sorprendenti, seppur numericamente limitate, evidenze empiriche prodotte è chiaro che tale cambiamento deve fondarsi su un nuovo tipo di intervista, come l'intervista flessibile o da molti anche detta 'intervista conversazionale'. Schober e Conrad (1997, 1) scrivono: "*Conversational interviewing is an alternative approach, designed to assure that all respondents understand questions as intended. Interviewers say what is needed to help respondents correctly interpret the questions. It is not wording, therefore, but meaning that is standardized in a conversational interview (Suchman and Jordan 1990). The approach is based on a view of communication that requires partners to collaborate, to converse about what is being said until they are confident they adequately understand each other. In conversational interviews, it is essential that the interviewer and respondent talk about the meaning of the questions because the questions might otherwise mean one thing to the survey sponsors and something else to the respondent".*

I due autori sostengono che il passaggio alla standardizzazione fondata sulla congruenza dei significati sia possibile a patto che s'introduca l'intervista flessibile, l'unica forma di intervista che, seppur standardizzata, fonda la propria standardizzazione sui significati e non sui comportamenti. L'intervista flessibile è una versione morbida dell'intervista standardizzata; tale morbidezza

sta nella consapevolezza che l'aspirazione comportamentista alla formulazione della domanda perfetta, talmente ben pretestata da rendere superflua la presenza stessa dell'intervistatore, è solo una chimera irraggiungibile e controproducente (Gobo 1997).

Il ricercatore può, anzi deve, pretestare accuratamente le formulazioni delle domande. Lo stesso Fowler (1988), uno dei massimi teorizzatori della standardizzazione comportamentista, fa notare che anche espressioni molto vicine alla quotidianità degli intervistati come 'andare dal medico' o 'fare colazione' possono essere interpretate differentemente da intervistati diversi. L'unica strategia possibile per contrastare fenomeni di errata interpretazione e incomprensione è consegnare all'intervistatore le redini dell'intervista, mettendogli a disposizione gli strumenti per trasmettere una piena congruenza di significato e la libertà di conseguirla.

L'intervistatore diventa così il necessario e insostituibile mediatore tra il testo della domanda formulata dal ricercatore e l'intervistato, il soggetto interpretante, al fine di evitare l'insorgere di pericolosi fenomeni di incomprensione o errata interpretazione che altererebbero la qualità del dato. Un intervistatore di questo tipo entra nel processo comunicativo e dirime quei problemi specifici di ciascuna intervista che non possono essere in alcun modo previsti a monte. Il suo ruolo è insostituibile, ad esempio, nel cogliere problemi di *response set* (Marradi 1984) o di reazione all'oggetto (Cacciola e Marradi 1988; Sapignoli 1992) o nel dare opportuni chiarimenti sul significato di alcuni termini / espressioni o sul senso dell'intera domanda, qualora colga segnali di incomprensione nell'intervistato o nel caso in cui sia lo stesso intervistato a richiederne l'aiuto.

L'intervistatore deve sentirsi libero di invogliare l'intervistato a commentare *a latere* la risposta; tali commenti potrebbero far luce su eventuali distorsioni a carico di risposte già date o future. Un commento *a latere* di una risposta può evidenziare una reazione all'oggetto e non al significato dell'intera frase; l'intervistatore, grazie a un commento, potrebbe cogliere fenomeni di mancata sincerità nelle risposte precedenti, sentendosi in dovere di rileggere la domanda incriminata e dirimere l'incongruenza tra il commento fatto

e la risposta apparentemente infedele; un commento può far luce su casi di curvilinearità di domande mal formulate o su risposte affette da desiderabilità sociale[23]. In questi casi sollecitare l'intervistato a commentare *a latere* la risposta data non è una grave violazione ai principi della standardizzazione, bensì un'intelligente strategia con cui perseguire una standardizzazione sostanziale fondata sulla congruenza di significati. L'intervistatore flessibile non si accontenta della prima risposta ricevuta ma indaga per cogliere distorsioni di ordine cognitivo e comunicativo.

Questo cambiamento radicale si fonda sulla visione dell'intervista come "una forma di interazione sociale proprio perché coinvolge un intervistatore abituato ad adottare modalità dialogiche, che differiscono in funzione del proprio interlocutore e del contesto d'interazione. Senza bisogno di rinunciare all'utilizzo del questionario e di domande poste nella forma chiusa, le distorsioni possono essere arginate nel momento in cui l'intervistatore non sia semplicemente soggetto passivo da addestrare, ma assuma la competenza per istruire, a sua volta, l'intervistato a svolgere adeguatamente i compiti richiesti e supportarlo in caso di difficoltà" (Mauceri 2003, 133).

La centralità del ruolo dell'intervistatore nell'intervista flessibile richiede una preliminare e accurata formazione, che lo metta in grado di gestire i complessi processi cognitivi e comunicativi che prendono corpo a contatto con l'intervistato. Se questa fase è gestita con accuratezza e professionalità, avremo un nuovo intervistatore, che non è più solo un automa che somministra uno strumento già preconfezionato, ma un vero e proprio negoziatore di significati che si muove nel rispetto del principio di piena cooperazione con l'intervistato.

Schober e Conrad (1997; 1998a; 1998b) sono stati gli unici, a mia conoscenza, che hanno testato il funzionamento dell'intervista flessibile e che hanno concretamente lavorato per abbandonare la standardizzazione formale e tracciare una via per il conseguimento di una standardizzazione sostanziale. Nei loro studi, condotti in laboratorio, l'obiettivo è sempre stato la comparazione della qualità del

23 Sulle numerose distorsioni da cui è affetto il questionario strutturato e l'intervista standardizzata vedi il cap. 2.

dato raccolto con la classica intervista standardizzata e con l'intervista flessibile. In tutti gli studi è stata valutata la corrispondenza tra il taglio concettuale che ha guidato il ricercatore nella formulazione della domanda (la proprietà da rilevare e la dimensione di riferimento) e lo schema concettuale con cui l'intervistato ha elaborato la risposta; c'è congruenza di significato se i due coincidono, perché l'intervistato ha compreso correttamente la domanda, secondo le intenzioni del ricercatore, e su di esse ha elaborato la risposta.

Per controllare tale corrispondenza sono stati progettati alcuni scenari fittizi (potremo anche chiamarle delle brevi storie), in base ai quali ai vari intervistati è tato consegnato del materiale, come supporto visivo allo scenario presentatogli (ricevute di acquisti fatti, vignette testuali, mappe di appartamenti). Agli intervistati viene poi letta una domanda per rilevare il loro grado di comprensione dello scenario mostratogli. In altre parole, la domanda serve a rilevare se l'intervistato ha compreso o meno cosa gli è stato fatto vedere. Sono stati pensati due tipi di scenari: uno semplice; uno complesso. Gli scenari che, si ipotizzava, fossero facilmente interpretabili dall'intervistato in modo corretto, sono stati considerati 'semplici'; 'complessi' quelli che, si pensava, potessero provocare problemi di comprensione nell'intervistato. Metà degli scenari preparati è stata classificata semplice, metà complessa.

L'ipotesi di fondo è che maggiore è la complessità dello scenario, che l'intervistato è tenuto a interpretare, e della domanda, a cui deve rispondere, più l'intervistatore flessibile gioca un ruolo cruciale nell'assistere l'intervistato nei processi di interpretazione e comprensione; minore è tale complessità, minore è l'esigenza per l'intervistatore flessibile di ricorrere alle pratiche di negoziazione del significato, perché l'intervistato semplicemente non ne ha avuto bisogno.

In termini di qualità e accuratezza dei dati raccolti, ci si aspetterebbe che l'intervista flessibile dia risultati migliori, specialmente negli scenari complessi, dove il ruolo dell'intervistatore è rilevante nel negoziare il significato; negli scenari semplici la distanza tra l'intervista flessibile e l'intervista standardizzata si dovrebbe annullare.

In uno studio svolto nel 1997 metà degli intervistatori è stato formato all'intervista standardizzata; l'altra metà all'intervista flessibile. I primi non hanno avuto l'autorizzazione a chiarire direttamente i concetti chiave all'intervistato; la fase di negoziazione del significato si limitava a ripetere la domanda così come formulata. I secondi, al contrario, hanno avuto la licenza di ricorrere alle definizioni dei termini chiave (previste dai ricercatori); la negoziazione del significato prendeva avvio sia su richiesta dell'intervistato sia su iniziativa dell'intervistatore, qualora, dopo aver letto *verbatim* la domanda, avesse avuto la sensazione che l'intervistato ne avesse frainteso il significato.

In un altro studio (Schober e Conrad e Fricker 1999) sono stati formati diversi gruppi di intervistatori con gradi differenti di libertà nella negoziazione dei significati. Uno ha gestito l'intervista secondo i principi comportamentisti. Due gruppi hanno avuto la facoltà di chiarire la domanda solo quando gli era richiesto dall'intervistato: uno limitandosi a leggere *verbatim* la definizione prevista; l'altro anche parafrasandola. Il terzo gruppo è potuto intervenire liberamente anche di spontanea volontà, ma limitandosi alla lettura *verbatim* della definizione prevista. A un altro gruppo è stata data licenza di gestire liberamente l'intervista, in modo conversazionale.

I risultati dei vari studi hanno fornito costanti evidenze empiriche a sostegno dell'efficacia del ricorso all'intervista flessibile. Tendenzialmente l'accuratezza delle risposte fornite dagli intervistati non cambia tra l'intervista standardizzata e l'intervista flessibile se lo scenario è semplice. Infatti se lo scenario mostrato all'intervistato è facilmente interpretabile, questo non farà difficoltà a rispondere alla domanda. Ma se gli viene mostrato uno scenario complesso (ad esempio la piantina di un appartamento) e gli viene chiesto di "contare quanti vani ha quell'appartamento" è probabile che il concetto di vano non sia a tutti così familiare ed è molto probabile che l'intervistato risponda scorrettamente, a meno che l'intervistatore non gli fornisca l'aiuto necessario a una corretta interpretazione del termine 'vano'.

Nella ricerca di Schober e Conrad e Fricker (1999) l'accuratezza delle risposte degli intervistati esposti a scenari semplici è alta e non muta, sia che siano stati intervistati in modo standardizzato

che in modo flessibile. Al contrario, quando gli intervistati sono stati esposti a scenari complessi, l'accuratezza delle risposte si è rivelata bassissima per gli intervistati in modo standard e via via più accurata con l'aumentare della grado di flessibilità concesso agli intervistatori nella fase di chiarimento e negoziazione del significato. Gli intervistatori standardizzati hanno raccolto solo il 30% di risposte giuste; gli intervistatori, costretti a chiarire la domanda solo quando gli era richiesto dall'intervistato, limitandosi a leggere *verbatim* la definizione prevista, quasi il 60%; una percentuale simile è stata ottenuta dall'altro gruppo di intervistatori che, pur dovendo attendere la richiesta dell'intervistato, hanno potuto anche parafrasare la definizione disponibile. La quota di risposte corrette sale a quasi il 70% se gli intervistatori hanno avuto piena libertà di aiutare l'intervistato, pur potendo solo leggere la definizione prevista così come scritta. Il risultato più sorprendente è stato conseguito dal gruppo di intervistatori puramente conversazionali, che hanno avuto licenza di intervenire come e quando desiderato, con circa il 90% delle risposte corrette.

Anche gli altri lavori di Schober e Conrad (1997; 1998a; 1998b) hanno dato gli stessi risultati: quando intervistatore e intervistato collaborano nella costruzione del significato, l'accuratezza delle informazioni raccolte è decisamente maggiore rispetto all'intervista standardizzata. Però nonostante l'utilità del ricorso a procedure flessibili, non è detto che tanto l'intervistatore quanto l'intervistato siano in grado di riconoscere il momento in cui farne ricorso.

Gli intervistati richiedono l'intervento dell'intervistatore per chiarimenti? L'intervistatore, in assenza di richieste, riesce a cogliere il momento opportuno in cui volontariamente aiutare l'intervistato nel processo interpretativo? Dipende dalla natura dello scenario somministrato. Davanti a uno scenario complesso l'intervistato tende a ricorrere all'aiuto dell'intervistatore per chiarimenti interpretativi perché non riesce da solo a dare un senso compiuto alla domanda che gli viene posta. Al contrario uno scenario semplice non stimola l'intervistato a ricercare il supporto dell'intervistatore, data la facilità con cui decodifica lo scenario e la domanda formulata. Nello studio

del 1997 il 47% degli interventi di chiarimento degli intervistatori è stato sollecitato dai soggetti intervistati in uno scenario complesso; nel 53% dei casi è stato l'intervistatore a intervenire volontariamente. Nello scenario semplice la quasi totalità degli interventi di chiarimento è stata decisa autonomamente dall'intervistatore.

In conclusione, l'intervista flessibile non deve essere certo considerata la soluzione a ogni forma di distorsione che affligge l'intervista standardizzata, ma i risultati degli studi in cui è stata testata sono marcatamente positivi: l'intervista flessibile permette all'intervistato di interpretare la domanda coerentemente con le aspettative del ricercatore, in particolar modo quando questa operazione è complessa, e mette in condizioni sia l'intervistatore sia l'intervistato di cooperare reciprocamente per raggiungere la piena congruenza di significato. I costi associati, però, sono notevoli: le interviste flessibili durano mediamente il doppio, se non il triplo, delle interviste standardizzate; l'intervistatore flessibile è una figura complessa da formare, che non può certo essere poco retribuita, come solitamente accade con l'intervistatore standardizzato.

II. IL *PRETESTING* PER LA PROGETTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL DATO

2.1. L'obiettivo del pretesting

Il *pretesting* è la fase della ricerca deputata al controllo del buon funzionamento dell'intero sistema di rilevazione prima dell'avvio della rilevazione stessa. Per Selltiz e Jahoda (1963, 167) il *pretesting* comprende un insieme di procedure con cui controllare la bontà dello strumento costruito dal ricercatore. "A meno che non siano già state dimostrate in modo soddisfacente la validità e l'attendibilità di uno strumento di misurazione, queste debbono essere determinate prima che lo strumento sia usato in una ricerca e non dopo. Se uno strumento di rilevazione è affetto da vizi, la probabilità di ottenere risultati di una qualche rilevanza diviene minima. Piuttosto che procedere con strumenti non attendibili, può essere prudente rimandare la ricerca vera e propria e cercare di aumentare l'attendibilità degli strumenti che ci si propone di usare". Presser *et al*. (2004) condividono la stessa opinione. Il questionario non può essere considerato "definitivo fino a quando non è stato sottoposto a un ventaglio di persone che si spera rappresentino adeguatamente la varietà dei soggetti che costituiranno il campione"[24] (Pitrone 2009, 146).

Muaceri, al contrario, non considera il *pretesting* una fase della ricerca funzionale al solo controllo dello strumento ma lo considera un momento nella più generale "progettazione controllata della qualità del dato", con cui il ricercatore predispone "una serie di accortezze procedurali che si inseriscono opportunamente all'interno del processo complessivo di costruzione del dato, allo scopo di ridurre sensibilmente i rischi di distorsione" (2003, 161). In questa ottica il *pretesting* è il momento in cui il ricercatore cerca riscontri empirici sulla correttezza delle scelte fatte fino a quel momento, prima che la rilevazione prenda avvio, così da individuare adeguati aggiustamenti prima che il dato sia raccolto inevitabilmente distorto. Se infatti il ricercatore non predisponesse le migliori procedure possibili di

24 È però opportuno, tiene a specificare Pitrone (2009, 146) distinguere il *pretesting* dallo studio pilota che, come visto sopra, serve nella fase preliminare della ricerca per supportare il ricercatore nella costruzione della mappa dei concetti.

pretesting per progettare *ex ante* la qualità del dato, in seguito non avrebbe altra scelta che controllarla dentro la matrice. Anche ammesso che le tecniche statistiche di controllo a posteriori della qualità del dato servano a qualcosa, esse fornirebbero al ricercatore solo la consapevolezza di aver commesso errori che, però, non sono più correggibili (se non parzialmente). È dunque necessario dare il giusto spazio e le risorse adeguate allo svolgimento del *pretesting*, affinché il ricercatore sappia per tempo se la sua fiducia nello strumento è stata mal riposta, e possa quindi apportare le eventuali correzioni che ritiene più utili.

Il cuore del procedimento di costruzione di un questionario è la stesura della definizione operativa, cioè "un complesso di regole e convenzioni che permettono di trasformare una proprietà, *l'attributo o la caratteristica di un oggetto*, in una variabile della matrice" (Marradi 2007, 107; *corsivo mio*). 'L'affidabilità' è la fiducia che nutre il ricercatore nella sua definizione operativa, la capacità di rilevare l'informazione richiesta senza distorsioni; l'affidabilità è a priori se tale fiducia si basa su informazioni disponibili prima di quella specifica raccolta dati; l'affidabilità è a posteriori se fondata sulle informazioni acquisite durante quella specifica ricerca (Marradi 1990, 84). Il *pretesting* è la fase in cui il ricercatore sottopone a controllo il grado di fiducia che ha verso il proprio strumento; senza di esso, non avrebbe alcun tipo di informazione con cui testarne l'affidabilità.

È di estremo interesse l'uso che a partire da metà degli anni '80 è stato fatto del *pretesting*, come procedura per indagare i processi interpretativi e cognitivi dell'intervistato. Questo periodo è coinciso con la diffusione del cognitivismo presso i metodologi della *survey*, che hanno visto nella psicologia cognitiva l'opportunità di aprire la *black box* dei processi cognitivi, cioè quell'insieme di fenomeni interpretativi e relazionali che non sono direttamente osservabili durante l'intervista, ma che ne condizionano lo svolgimento e l'esito. D'altronde già Lazarsfeld (1935), studioso attento ai problemi interpretativi nell'intervista, non era rimasto affatto impressionato dalla standardizzazione positivista; anzi, ne aveva colto i limiti e aveva proposto il passaggio alla standardizzazione fondata sulla trasmissione

dei significati.

Non ho qui intenzione di tornare sui limiti della standardizzazione formale e sulle possibilità connesse al passaggio a una standardizzazione sostanziale (già trattato nel primo capitolo). Ma è opportuno ricordare che Lazarsfled è stato, tra i metodologi della *survey*, il primo a interessarsi a ciò che si frappone tra la formulazione della domanda e la registrazione della risposta finale nel questionario. Lì in mezzo, secondo Lazarsfled, c'è un mondo inesplorato, che non deve essere relegato in una scatola nera, fingendo che non esista, perché quei meccanismi operano e mediano costantemente tra gli schemi concettuali e linguistici del ricercatore e quelli dell'intervistato. Se, al contrario, si tenta di indagarli e di comprenderne il funzionamento, forse il ricercatore avrà gli strumenti per non rimanere spiazzato di fronte alle inevitabili distorsioni causate dalla mancata corrispondenza tra le certezze del ricercatore e il mondo dell'intervistato.

Si è, dunque, pian piano affermata la possibilità di "ispezionare il processo di costruzione della base empirica" (Ricolfi 1995) allo scopo di far luce su uno dei passaggi più oscuri della fase di raccolta dati: "il grado di accordo intersoggettivo nel passaggio dalla domanda così come formulata dal ricercatore alla domanda così come interpretata dall'intervistato e, nella trasformazione successiva, dalla risposta così come formulata dall'intervistato alla risposta così come interpretata e registrata nel questionario" (Maceri 2003, 167).

Per rendere ispezionabile all'esterno il processo di costruzione della base empirica, Lazarsfeld (1944) consiglia la registrazione delle interviste da riascoltare a posteriori per cogliere aspetti dell'interazione tra intervistatore e intervistato che altrimenti andrebbero perdute. Lo hanno fatto, ad esempio, Cacciola e Marradi (1988, 86) che, grazie ai commenti spontanei degli intervistati *a latere* della risposta, hanno rilevato "che una quota cospicua di interrogati non reagisce alle affermazioni ma ai personaggi, alle azioni, alle situazioni menzionate dalle affermazioni stesse". Se questo suggerimento fosse applicato nel *pretesting*, si potrebbe comprendere in corrispondenza di quali domande questo fenomeno è più frequente e apportare i necessari correttivi alla formulazione del testo. L'analisi del contenuto dei

commenti degli intervistati è una pratica interessante se non fosse per il fatto che il ricercatore deve accontentarsi dei commenti che volontariamente l'intervistato fa *a latere* delle sue risposte; una possibile soluzione sarebbe formare l'intervistatore a spronare l'intervistato nel commentarle più frequentemente.

Un'altra pratica suggerita da Lazarsfeld, alternativa all'analisi dei commenti, è *l'open ended interview*, cioè un'intervista "che non prevede risposte prefissate" (1944, 682), un'intervista non standardizzata, usata in modo combinato con l'intervista standardizzata, in cui si somministra uno strumento non strutturato che lascia molto spazio di parola all'intervistato, il quale ha ampia libertà di chiarire il significato della sua risposta. L'intervistato viene messo nelle condizioni di:

a) chiarire il significato che per lui hanno certi termini contenuti nella domanda, vista la frequente presenza nel testo delle domande di termini ambigui che hanno diverse definizioni possibili *(ibidem)*;
b) essere messo a conoscenza delle implicazioni delle sue opinioni. Se, ad esempio, a un intervistato è chiesto di esprimere il suo grado di accordo "sulla riduzione di un programma governativo di riduzione fiscale", non è detto che sia consapevole che questa decisione causerà anche una riduzione dei servizi al cittadino *(ibidem)*;
c) motivare le sue risposte, esprimendo il perché ha dato una certa risposta e non un'altra.

L'open ended interview è, quindi, un tipo d'intervista particolarmente adatta a far emergere tutti quei processi che altrimenti in un'intervista standardizzata rimarrebbero completamente invisibili al ricercatore. Se tali processi, che orientano le risposte dell'intervistato, non emergono chiaramente, i risultati dell'indagine non potranno che essere superficiali, perché i meccanismi cognitivi e interazionali, che hanno contribuito alla formulazione delle risposte, non vedrebbero mai la luce, e il ricercatore ne darebbe per scontato il corretto funzionamento. Per questo, incalza Lazarsfeld, è necessario che eventuali incongruenze concettuali tra l'intervistato e il ricercatore

emergano prima dell'avvio della rilevazione, così da individuarne le cause e apportare gli adeguati correttivi.

Ed è proprio in questa ottica che il *pretesting* trova le sue migliori applicazioni, poiché in grado di fornire gli strumenti adeguati per il raggiungimento di un dato di qualità, nei suoi diversi aspetti prima osservati (Mauceri 2003, 172-173):

a) il controllo della congruenza nella trasmissione dei significati. Con questa funzione il ricercatore controlla la correttezza dei processi interpretativi dell'intervistato per assicurarsi che abbia compreso la domanda coerentemente con le sue aspettative. Il controllo avviene a diversi livelli:
   a.1) nell'attribuzione di senso al testo della domanda e al compito cognitivo richiesto per rispondere. In questo caso si controlla se l'intervistato ha interpretato correttamente il testo della domanda e le relative istruzioni;
   a.2) nell'attribuzione di senso alle risposte. In questo caso il *pretesting* può rivelarsi particolarmente utile nello studiare i processi interpretativi dell'intervistato non sull'intera domanda ma sulle specifiche alternative di risposta previste. È ovvio che il controllo cambia a seconda della formulazione della domanda. Se posta in forma chiusa, è possibile comprendere l'adeguatezza dell'interpretazione del testo delle alternative di risposte e del *fundamentum divisionis* usato nella classificazione. Se posta in forma aperta con risposte chiuse, il *pretesting* è molto utile sia per capire se l'intervistatore riconduce correttamente la risposta dell'intervistato a una delle categorie previste, rispettando i criteri del ricercatore, sia per valutare il livello di direttività dei *probes* ai quali ricorre per ricevere risposte dettagliate. Se posta in forma aperta, si potrebbe comprendere con quale analiticità l'intervistatore trascrive le risposte dell'intervistato, e se si limita a riportare la risposta o tenta anche di comprenderne la congruenza con la domanda;
b) il controllo di quei fattori che inibiscono la sincerità degli

intervistati. In questo caso è possibile che la domanda sia stata formulata in modo tale da favorire risposte socialmente desiderabili, ovvero sia particolarmente obtrusiva, perché invade eccessivamente la sfera dell'intimità dell'intervistato che è, in questo caso, più propenso a mentire (sul tema dell'obtrusività e della desiderabilità sociale come fattori di inibizione della sincerità delle risposte dell'intervistato e sulle relative forme di controllo, vedi parr. 2.2. e 2.3).

c) il controllo della validità degli indicatori. Il controllo è sulla validità di quei concetti di proprietà che, si ipotizza, siano buoni indicatori del concetto troppo generale per essere direttamene operativizzato (il controllo della validità degli indicatori è stato ampiamente trattato nel par. 1.2.2).

d) il controllo sulla concettualizzazione del problema d'indagine per comprendere se la sua scomposizione nei suoi aspetti rilevanti e la sua specificazione è stata adeguata o meno; può accadere che alcuni aspetti, importanti per i soggetti, non siano stati tenuti in debito conto, mentre ne sono stati inseriti altri del tutto irrilevanti per gli intervistati (sul tema della concettualizzazione del problema d'indagine, la sua scomposizione nei suoi aspetti rilevanti e successiva specificazione, e sulle relative forme di controllo, vedi par. 1.2.1).

2.2. Le fonti di distorsione che affliggono il questionario strutturato

Una delle attività più impegnative nel lavoro di ricerca è la scelta di quelle proprietà utili a rispondere agli interrogativi che hanno dato avvio all'indagine. Al riguardo, un utile strumento di lavoro si è rivelato essere "la mappa dei concetti, cioè una specie di rete, o diagramma di flusso, in cui tutti i concetti che andiamo scegliendo sono collocati su un foglio e posti in relazione tra loro mediante frecce" (Marradi 2007, 201-204). La stesura della mappa dei concetti è una fase delicata, in cui il ricercatore sfrutta il supporto visivo della mappa disegnata per isolare fra infinite proprietà quelle che saranno

poi operativizzate. La preparazione alla scrittura della mappa dei concetti e alla operativizzazione delle proprietà è lenta e faticosa. Precisa Pitrone (2009, 112): "Il questionario deve essere considerato il punto di arrivo di un lungo lavoro di riflessione e di dibattito all'interno dell'*équipe* di ricerca, e mai il punto di partenza. La scelta delle proprietà nasce da un lungo e complesso lavoro preparatorio, costituito da aspetti espliciti e / o esplicitabili e altri inevitabilmente legati alla conoscenza tacita del ricercatore". È un impegno notevole di risorse economiche e intellettuali che richiede tempo e dedizione; gli eventuali errori commessi si ripercuoteranno inevitabilmente sulle fasi successive dell'indagine.

Le domande di un questionario sono l'esito della operativizzazione delle proprietà ritenute rilevanti dal ricercatore. Tendenzialmente un questionario contiene domande con risposta chiusa; rispondere è apparentemente semplice perché il ricercatore ha già previsto una lista di risposte tra le quali l'intervistato deve limitarsi a scegliere quella che più si avvicina al proprio stato sulla proprietà. Ma un questionario può contenere anche domande aperte, che hanno qualità e limiti differenti dalle domande a risposta chiusa.

I maggiori fautori della domanda con risposte chiuse sono i comportamentisti: la forma chiusa della domanda non solo garantisce la massima comparabilità delle risposte date da differenti intervistati, ma soprattutto impedisce all'intervistato di rispondere a una proprietà diversa (Fowler e Mangione 1990; Fowler 1992). Questo grazie alla presenza dell'elenco delle categorie di risposta, che mette in condizione l'intervistato di comprendere al meglio la domanda, rendendo manifesto il *fundamentum divisionis*, il criterio usato per definire la classificazione. Pitrone (2009, 154) fa l'esempio della proprietà "opinione sulla politica da adottare sull'immigrazione". Se fosse operativizzata con una domanda aperta "Che politica le pare più giusta nei confronti degli immigrati?" in cui si lascia spazio e tempo all'intervistato di rispondere, è probabile, data l'ampiezza del tema, che intervistati differenti diano risposte su aspetti tra loro distanti, rischiando di non intercettare le esigenze informative della ricerca. Se, al contrario, la proprietà fosse operativizzata in una domanda a

risposta chiusa (ad esempio: lasciar entrare tutti quelli che vogliono entrare; regolamentare l'accesso in base al fabbisogno di manodopera; far entrare solo pochissima gente; non fare entrare proprio nessuno), l'elenco delle risposte permetterebbe all'intervistato di capire dove il ricercatore vuole andare a parare, e concentrerebbe i propri sforzi cognitivi sul cuore del problema, la politica di accoglienza nel paese.

Inoltre la domanda a risposta chiusa permette all'intervistato di ricordare informazioni del tema trattato che altrimenti avrebbe semplicemente dimenticato. Questo aspetto è rilevante specialmente per le domande che stimolano la ricognizione dell'intervistato, che deve ricordare la frequenza di comportamenti o di taluni eventi (uso del bancomat, visite mediche, ecc.) (Schwarz 1996).

La domanda chiusa è opportuna anche quando "si vuole conoscere l'importanza relativa di un insieme di problemi definito in modo omogeneo per tutti: l'istituzione in cui si ha più fiducia; l'obiettivo più importante da perseguire" (Pitrone 2009, 155). Se, ad esempio, un comune vuole ampliare o investire in nuovi servizi sociali, e vuole conoscere con un sondaggio qual è la priorità per i propri cittadini, è necessario che la lista delle risposte sia limitata, e che le risposte siano iniziative politicamente fattibili e finanziariamente sostenibili.

Si evince che i vantaggi della domanda a risposta chiusa sono numerosi, ed è per questo che è così diffusa tra i ricercatori standard. Ma è opportuno anche ricordare che il ricorso a domande altamente strutturate è consigliabile solo quando si è certi dell'interesse degli intervistati ai temi trattati nel questionario. Solo se gli intervistati hanno familiarità e conoscenza dei temi loro proposti, allora si può supporre che ci sia piena condivisione dei significati veicolati dal testo delle domande e dall'elenco delle risposte (ivi, 156).

Per funzionare bene, la domanda strutturata richiede una perfetta condivisione da parte dell'intervistato dei significati trasmessi dal ricercatore attraverso la mediazione dell'intervistatore; quando tale coincidenza viene a mancare, la domanda strutturata rivela tutti i suoi limiti e non dà alcun segnale osservabile del fraintendimento o dell'incomprensione in corso. In tal caso le risposte raccolte sono distorte, perché l'intervistato ha risposto a una proprietà differente

da quella prevista.

Secondo Molenaar (1982, 55) attraverso le domande con risposta chiusa il ricercatore rischia di imporre i propri schemi concettuali all'intervistato. E gli intervistati non hanno altra scelta che adattarsi alle esigenze dell'intervista e accettare un quadro di riferimento che non è il loro (Schuman e Presser 1981, 86); "ciò perché l'intervistato pensa che la lista di risposte includa tutte le alternative da considerare: stati non contemplati dalla lista non interessano il ricercatore e non vanno quindi menzionati. Di conseguenza si adatta a restringere la sua scelta a una delle categorie previste, anche se lontana dal suo stato" (Pitrone 2009, 157).

Altro limite evidente delle domande a risposta chiusa è l'impossibilità di differenziare il contributo di chi ha molto da dire da quello di chi non ha uno stato sulla proprietà e se lo forma al momento dell'intervista; in questo senso la risposta degli uni e degli altri ha esattamente lo stesso peso in fase di analisi dei dati, mettendo sullo stesso piano persone informate / consapevoli e coloro che svolgono il compitino assegnatogli con il solo scopo di terminare l'intervista il prima possibile. Scrive Riesman "la domanda strutturata impone le stesse risposte a chi non sa e a chi potrebbe scrivere un libro sull'argomento" (1958, 36).

Un aspetto molto dibattuto tra i metodologi è il numero massimo di alternative di risposta da non superare in fase di formulazione della domanda. Una lista di risposte troppo lunga annoia l'intervistato, che lo spinge a rispondere 'non so', non per mancanza d'opinione bensì per stanchezza (Pitrone 2009); una semplice dicotomia con due sole risposte alternative (sì / no; favorevole / sfavorevole, ecc.) sembra essere un'opzione ancora peggiore della prima, perché la classificazione prodotta rischia di essere troppo poco sensibile rispetto alla pluralità di stati che quel concetto di proprietà può acquisire nella realtà, restituendone nella matrice una visione ipersemplificata.

È opportuno, quindi, non prevedere un numero eccessivo di risposte. Ma se la classificazione della proprietà deve essere necessariamente molto sensibile, Kistelski (1978) raccomanda di dividere l'elenco di risposte in due parti. Si somministrano prima i

due elenchi separatamente e si chiede all'intervistato di scegliere una risposta per ciascun elenco; in seconda battuta gli viene chiesto di scegliere definitivamente tra le due precedentemente individuate. Questa procedura è particolarmente utile nelle interviste telefoniche (Sapignoli 2006), dove l'intervistato non ha a disposizione un supporto visivo per poter mettere a confronto, rileggendole, le risposte tra cui sceglierne una.

Non è detto che un questionario strutturato non possa contenere domande aperte. Le domande aperte sono la scelta migliore quando il ricercatore vuole cogliere la risposta spontanea dell'intervistato (*at the top of the head:* Geer 1988). Il timore, infatti, è che "la pratica corrente di sottoporre un elenco di problemi urgenti, o di valori tra cui far scegliere i più rilevanti, tenda a perpetuare schemi e strutture di valori e organizzazioni della realtà che appartengono più all'*establishment* intellettuale e / o politico che ai comuni cittadini" (Pitrone 2009, 165). Tanto vale far esprimere liberamente l'intervistato sulle sue esigenze e priorità. In una ricerca è stato chiesto agli intervistati di esprimere il problema più importante del paese: il 22% degli intervistati con domanda aperta ha risposto "le restrizioni energetiche"; risposta data da solo un intervistato con la domanda chiusa, come specificazione alla categoria "altro: specificare…" (Belson e Duncan 1962). D'altronde c'è il rischio che la mancanza delle alternative di risposta non aiuti l'intervistato nel ricordare un tema che, se avesse letto, avrebbe potuto richiamare immediatamente.

Secondo Marradi (2007) è opportuno ricorrere alla domanda aperta quando le risposte "sono difficili da articolare lungo un solo criterio rilevante", necessario alla creazione di una classificazione. Se la domanda è "A quale associazione sei iscritto?" o "Quali programmi televisivi segui?", prevedere un elenco di risposte è inappropriato perché manca il criterio con cui selezionare le associazioni o i programmi televisivi. Se il ricercatore non è interessato a un tipo particolare di associazione o programma televisivo, le voci dell'eventuale elenco di risposte sarebbero concettualmente eterogenee, e l'elenco lunghissimo. È meglio lasciar libero l'intervistato di rispondere, e codificare a posteriori le risposte raccolte.

Se si è interessati al resoconto di fatti o eventi, la domanda aperta è da privilegiare perché ottiene risposte più fedeli (Wind *et al*. 1979) e più accurate (Morton Williams 1988), lasciando spazio all'intervistato di narrare la propria esperienza con un grado di dettaglio e profondità che la domanda chiusa non permette.

Secondo Lazarsfeld (1941) la domanda aperta mette in condizione il ricercatore di cogliere aspetti della risposta di cui l'intervistato non è sempre pienamente consapevole. In una sua ricerca sugli effetti della pubblicità si chiedeva all'intervistato se avesse mai visto la pubblicità di una certa marca di caffè. Pur rispondendo di 'no', alla domanda sul perché comprassero quella marca di caffè e non un'altra molti hanno risposto "perché è buono fino all'ultima goccia", recitando inconsapevolmente lo slogan pubblicitario visto ma non ricordato.

Inoltre la domanda aperta è utile quando le alternative di risposte sono troppe per essere lette e comprese tutte correttamente dall'intervistato. Pensiamo alla condizione professionale. Non ha alcun senso leggere la classificazione prevista; ogni intervistato sa bene qual è il suo lavoro e non ha alcun bisogno che gli sia letto per ricordarlo. In questo caso il compito dell'intervistatore è prendere appunti dettagliati e lasciare al ricercatore il tempo di codificare a posteriori la risposta ed eventualmente migliorare la classificazione.

Certamente la domanda aperta richiede tempo e impegno sia all'intervistato sia all'intervistatore. L'intervistato ha un compito cognitivo ben più complesso del semplice scegliere una risposta da un elenco preesistente (Stanga e Sheffield 1987). Infatti gli viene chiesto di trovare nella sua memoria le informazioni pertinenti a rispondere alla domanda, senza più l'aiuto offerto dalle alternative di risposta. Poi deve verbalizzare autonomamente il proprio stato sulla proprietà, trovando i termini e la forma sintattica adatta ad esprimersi nel modo più chiaro possibile. Alcuni si interrogano sulla possibilità che gli intervistati meno istruiti abbiano difficoltà nell'assolvere tale compito. In realtà un intervistato molto partecipe e interessato al tema trattato, anche se poco istruito, non avrà problemi nel rispondere a domande in forma aperta (Geer 1988, 368).

I critici del ricorso alle domande aperte sostengono che l'intervistato,

lasciato libero di parlare, possa rispondere a una proprietà differente da quella che ha in mente il ricercatore. Tale possibilità, in effetti, non è così remota. Ed è a questo punto che entra in gioco l'intervistatore, che deve essere adeguatamente formato all'uso dei *probes* (Fowler 1992). L'intervistatore addestrato è in grado di ricondurre l'intervistato nel dominio semantico di interesse del ricercatore, senza influenzarne la risposta.

Lo svantaggio più evidente per un ricercatore che fa ricorso alla domanda aperta è la gravosità dell'operazione di codifica a posteriori delle risposte raccolte. Se non si ha intenzione di spendere tempo ed energie nel codificare le risposte a domande aperte, tanto vale chiuderle all'inizio (Selltiz e Jahoda 1963). Il ricercatore ben predisposto deve essere consapevole che "si possono predisporre moltissimi schemi alternativi di codifica, articolando i molteplici aspetti che emergono dalle risposte e creando variabili diverse" (Pitrone 2009, 171). Se si è chiesto "quali sono le letture preferite?" o "quali sono le attività preferite nel tempo libero?", allora la codifica a posteriori non sembra particolarmente impegnativa. Ma se all'intervistato è stato chiesto di esprimere la sua opinione su un tema generale che ha varie sfaccettature, le cose si complicano, vista l'esigenza di "avere variabili trattabili a livello statistico senza sacrificare la ricchezza e pregnanza di significati che abbiamo inseguito inserendo nel questionario una domanda aperta *(ibidem)*".

Sempre attuale è la procedura elaborata da Alberoni (1967) e ripresa da Marradi (2005):

a) i membri dell'*équipe* di ricerca procedono ciascuno allo spoglio di una parte dei questionari;
b) si preparano le classificazioni, che sono costantemente aggiornate con lo spoglio dei questionari;
c) più persone esaminano le stesse domande;
d) si confrontano le proposte di codifica e si discute.

Il prodotto finale è una classificazione (o una tipologia) che terrà conto del contributo di tutti i membri dell'*équipe*, elaborata con criteri funzionali all'interesse di ricerca, articolando con chiarezza i

diversi aspetti del concetto generale (Marradi 2005).

2.3. La distorsioni imputabili alla formulazione della domanda

Uno dei compiti più complessi da assolvere per il ricercatore è la formulazione della domanda, cioè la scelta dei termini e della struttura sintattica. Goode e Hatt lo giudicano "un compito molto più difficile e frustrante di quanto possano immaginare quelli che non hanno mai tentato l'impresa" (1952, 212), e tale complessità aumenta se si investigano opinioni e credenze, al punto che "l'instabilità delle opinioni è spesso l'effetto di domande fatte male" (Converse 1964, 206). Come ben noto, era diffusa in epoca comportamentista la convinzione che si potesse sottovalutare il ruolo dell'intervistatore e attribuire invece valore decisivo alla cosiddetta domanda perfetta (concetto criticabile, ma che comunque presuppone una preoccupazione per la formulazione delle domande).

A partire dagli anni '80 si è assistito a un rinnovato interesse sul tema della formulazione della domanda per merito degli studi cognitivisti; tali studi hanno constatato che le scelte nella formulazione della domanda incidono profondamente sui processi cognitivi dell'intervistato (Bradburn 1984). Questa rinata attenzione alle procedure con cui il ricercatore progetta la sintassi e la semantica di una domanda è testimoniata, nota Pitrone (2009), dalle centinaia di articoli sul tema pubblicati dal 2000 sulla celebre rivista "*Public Opinion Quarterly*". Ciò nonostante, Bradburn, Schwarz e Sudman lamentano che nessuno ha mai tentato un'ampia sistematizzazione teorica dei risultati empirici emersi. La mancata consapevolezza, presso gli enti che fanno sondaggi, delle procedure con cui migliorare la formulazione delle domande di un questionario ha portato i ricercatori ad arrendersi alle distorsioni causate da formulazioni errate, "perché poco si può fare per porvi rimedio" (1996, 12).

Ma la realtà è ben diversa: se si conoscono le potenziali distorsioni, è possibile applicare i giusti correttivi. Le distorsioni a carico della formulazione della domanda sono (Pitrone 2009):

a) la sotto-determinazione;

b) la sovra-determinazione;
c) l'obtrusività.

Con 'sotto-determinazione' Pitrone (ivi, 190) intende "il caso in cui la domanda o l'elenco delle alternative manca degli elementi necessari all'intervistato per indicare correttamente il suo stato sulla proprietà, e all'intervistatore / codificatore per decidere l'attribuzione della risposta alla categoria opportuna, e in ultima analisi al ricercatore per interpretare la risposta". Le cause per cui una domanda risulta essere sotto-determinata sono diverse:

a) la domanda è complessa. Una domanda è complessa quando, per rispondere in modo compiuto e consapevole, richiede all'intervistato di conoscere fatti o eventi particolari, o di essere dotato di competenze specifiche. Abbiamo già visto quanto una domanda strutturata imponga all'intervistato gli schemi concettuali di chi l'ha formulata, e anche quanto forzi l'intervistato che non ha uno stato sulla proprietà a crearsene uno al momento dell'intervista. Ciò è frequente nei casi in cui la domanda affronta temi molto lontani dalla quotidianità dei soggetti, di cui l'intervistato non si è mai interessato e su cui non ha un'opinione. Il fenomeno si accentua se per rispondere a una domanda l'intervistato è chiamato a possedere conoscenze tecniche non comuni a molti. In un sondaggio[25] la domanda era "Lei preferisce il sistema presidenziale americano, quello francese o austriaco?"; in un altro[26] "Berlusconi vorrebbe introdurre in Italia l'immunità secondo il modello europeo. Lei è favorevole?". Salta subito all'occhio che le due domande richiedono una buona conoscenza di diritto costituzionale internazionale, e non sembrano particolarmente adatte per un campione dell'intera popolazione. Gli esempi sono numerosi: domande sulla *devolution*, sul conflitto di interessi, sul funzionamento della giustizia e tante altre ancora Queste domande presuppongono che l'intervistato sia motivato e

25 Questo sondaggio è stato pubblicato su *La Repubblica* del 2.2.1997.
26 Questo domanda era parte del questionario costruito per una ricerca del Cirm nel 2002.

ben informato sui temi in esse contenute. Ma la realtà è ben diversa: l'intervistato è interessato e informato soprattutto sugli aspetti che toccano da vicino la sua quotidianità. Al contrario, spesso assistiamo alla "tentazione di estendere agli intervistandi gli schemi mentali, interessi, conoscenze e lessico dei committenti e dei ricercatori" (ivi, 192);

b) la domanda contiene concetti specialistici. L'esempio più lampante di una domanda formulata con concetti specialistici è la domanda inclusa in un questionario che indaga fenomeni sociologici complessi. In questo caso non è raro imbattersi in questionari in cui le domande contengono termini che rimandano a categorie sociologiche di uso quotidiano per il ricercatore, ma che sono distanti anni luce dalla vita dei cittadini. A differenza del punto a), qui non stiamo parlando di una lontananza intesa come mancanza di interesse per l'argomento trattato; stiamo parlando di una distanza semantica incolmabile tra le categorie scientifiche del ricercatore e quelle comuni dell'intervistato. In questo caso è molto difficile che l'intervistato comprenda correttamente quella domanda perché l'incomprensione è figlia del divario tra le sue forme di concettualizzazione e quelle del ricercatore. Pensiamo al caso di una ricerca sulla globalizzazione in cui sono stati intervistati gli iscritti ad associazioni cosiddette no global. La domanda era "Quali sono gli aspetti del mondo di oggi che ritieni tanto vincolanti quanto insopportabili per la tua esistenza?". La formulazione della domanda è stata volontariamente pensata come contenitore di concetti specialistici, perché gli intervistati erano soggetti impegnati nelle attività no-global, e si pensava che non avrebbero avuto problemi a coglierli. Tra i tanti c'era: l'imposizione di modelli culturali depersonalizzati, che includeva il consumo sottratto al controllo individuale, la repressione di stili di vita alternativi, il dominio dell'informazione, la mancanza di riconoscimenti delle differenze culturali, ecc. Il confronto con la realtà è

stato ben diverso: gli intervistati non capivano la domanda loro rivolta e gli intervistatori hanno lamentato la totale impossibilità di portare avanti l'intervista. Da ciò si desume che i concetti specialistici, come sostiene Nicoloro (2007), possono essere presenti solo in domande rivolte a soggetti che ne hanno davvero familiarità, e non a coloro la cui familiarità è solo ipotizzata;

c) c'è una domanda nascosta. Una domanda può includerne tacitamente un'altra. Nella domanda "Per chi ha votato nelle ultime elezioni?" si dà per scontato che l'intervistato sia andato a votare nelle ultime elezioni; oppure la domanda "Quanto è importante per la sua decisione di voto la linea del partito in materia economica?" richiede che l'intervistato conosca la posizione del suo partito in materia di politica economica. Dare per scontati alcuni aspetti in una conversazione ordinaria è pratica comune tra i parlanti; eventuali assunti dati erroneamente per scontati possono essere esplicitati grazie alla forma destrutturata della conversazione (Hippler e Schwartz 1987). Ciò non deve accadere nell'intervista standardizzata, in cui Lazarsfeld raccomanda di esplicitare chiaramente gli assunti taciti, prevedendo domande che indaghino prima se l'intervistato ha votato e poi, solo in caso di risposta affermativa, per chi ha votato;

d) i termini sono ambigui. La presenza di termini ambigui nel testo della domanda o nelle alternative di risposta non è un fenomeno così raro nei sondaggi, anzi tutt'altro. Molti sono i termini comunemente usati nella formulazione della domanda che hanno un alto grado di ambiguità e vaghezza, che rende difficile interpretarne il significato. Pitrone (2009) fa alcuni esempi: fiducia, soddisfazione, felicità, ecc. Si pensi ai molti studi che indagano il capitale sociale, in cui si fa spesso ricorso a domande che rilevano la fiducia verso un referente (istituzioni, amici, medici, ecc.). Secondo Pitrone l'errore sta nel riferire al concetto di fiducia un referente

generale e non singolare, come normalmente è. “Si ha fiducia nel proprio medico curante, falegname, idraulico. È per questo che diventa vago e ambiguo quando si ha a che fare con un referente generale” (ivi, 201) come gli insegnanti, le forze dell’ordine. L’intervistato è in difficoltà nello stabilire il proprio livello di fiducia verso un referente che non è chiaramente identificabile; non si sta parlando del proprio insegnante d’inglese o del poliziotto di quartiere. Come fa una persona a esprimere il suo grado di fiducia verso l’intera categoria sociale degli insegnanti o dei poliziotti? Stesso dicasi per la fiducia verso referenti generali come le istituzioni, che per alcuni può essere limitata all’azione del governo in carica e per altri all’efficacia del parlamento come istituzione o di altre istituzioni come la Presidenza della Repubblica o altre ancora. È complicato per l’intervistato esprimere una sola risposta per tutte le istituzioni del nostro paese. Chiesi osserva che “l’interpretazione del grado di fiducia nelle istituzioni e la fiducia generalizzata rimane problematica” (2005, 36). Considerazioni analoghe possono essere fatte per quelle domande che chiedono di esprimere il grado di soddisfazione verso la democrazia, o il livello della propria felicità, dato un certo referente. Esiste, quindi, sia un’ambiguità intrinseca a tali termini (fiducia, soddisfazione, felicità, ecc.) sia un’eccessiva generalità dei referenti verso cui esprimere la propria fiducia, soddisfazione o felicità; ciò produce una sostanziale vaghezza nel significato della domanda così come formulata. Purtroppo la vaghezza è una caratteristica anche di alcune scale, come le scale Likert. È ormai risaputo che il termine ‘abbastanza’ ha significati differenti per gli intervistati: per i meridionali ‘abbastanza’ indica un consenso / dissenso più accentuato di ‘del tutto’; cosa che non accade nel settentrione d’Italia. La situazione peggiora nelle scale di frequenza relativa (spesso, qualche volta, raramente, mai) dove esiste una chiara indeterminatezza nei confini semantici tra una

categoria e l'altra (Marradi 2007). In una ricerca si chiedeva all'intervistato di esprimere prima la frequenza relativa di un comportamento e poi la frequenza assoluta. Non c'è da sorprendersi se chi ha dato stime simili di frequenza assoluta abbia però risposto differentemente nella scala con frequenza relativa: 'abbastanza spesso' e 'non troppo spesso' sono facilmente confondibili dagli intervistati; 'raramente' e 'mai' tendenzialmente sono interpretate allo stesso modo (Grayson *et al*. 1998). È evidente che la risposta a una scala con frequenze relative dipende: dalla frequenza con cui quell'evento accade nel contesto di riferimento dell'intervistato; dalla frequenza con cui quell'evento si ripete per certe categorie di individui; dalle sensazioni associate all'evento (Schaeffer 1991; Sudman Bradburn e Schwarz 1996). Il consiglio è tenere sempre presente la differenza tra una scala di frequenza assoluta e una scala di frequenza relativa: la prima è necessaria per avere informazioni dettagliate sulla frequenza con cui un'azione / evento si compie; la seconda è opportuna solo se il ricercatore è interessato alla "percezione che il soggetto ha del verificarsi di un avvenimento o dell'immagine che vuole dare di sé quando riferisce un suo comportamento" (Pitrone 2009, 213);

e) la sintassi è complessa. Sono sotto-determinate tutte le domande che sono state formulate con una struttura sintattica contorta. In primo luogo vanno evitate le domande che contengono una doppia negazione "Non è giusto negare l'assistenza a chi ha un reddito alto" (Smith 1995), perché l'interpretazione dell'intervistato può essere tratta in inganno. Famoso è il caso di una ricerca del '94 della Roper, in cui si chiedeva agli intervistati "Vi sembra possibile o impossibile che lo sterminio degli ebrei non sia mai avvenuto?". Addirittura il 22% degli intervistati credeva che fosse possibile. La domanda è stata poi riformulata evitando la doppia negazione e la percentuale è scesa a

zero (Pitrone 1995). Di maggiore interesse, a mio parere, è il caso in cui c'è uno scarso legame tra il testo della domanda e il *fundamentum divisionis* usato per la classificazione. Sempre Pitrone (2009) fa il seguente esempio "A suo parere la situazione economica del Paese nei prossimi 6 mesi migliorerà o peggiorerà? Mi risponda con voto da 1 (se ritiene che peggiorerà molto) a 10 (se ritiene, al contrario, che migliorerà molto). Usi i voti intermedi se pensa che non ci saranno grossi cambiamenti". Qui il ricercatore fa un grave errore, perché non comprende la natura della proprietà che ha operativizzato. Tale proprietà, infatti, non ha infiniti stadi intermedi. Non può essere concettualizzata come un *continuum* e operativizzata con una scala, bensì con una semplice classificazione del tipo 'migliorerà / resterà stabile / peggiorerà'. In realtà qui sono state operativizzate due proprietà in una sola domanda: giudizio sull'evoluzione della situazione economica (peggioramento, stabilità, miglioramento); intensità dell'evoluzione (tramite la scala);

f) *double-barrelled questions*. Una domanda non deve contenere due oggetti cognitivi perché la risposta dell'intervistato si concentra su uno dei due e non su entrambi. Se l'intervistato deve esprimere il suo grado di accordo alle seguenti domande "Lei è d'accordo con la legalizzazione della marijuana per usi privati ma non in luoghi pubblici?" (Sawer 1984) o "Lo Stato deve garantire assistenza sanitaria e lavoro a tutti", avrà certamente difficoltà a centrare il suo giudizio sulla legalizzazione della marijuana o sulla pubblicità del suo consumo, o a capire se esprimere il suo grado accordo (disaccordo) sull'impegno dello Stato nella sanità pubblica o nella questione del lavoro. Gli intervistati che accettano di rispondere scelgono inevitabilmente uno dei due oggetti cognitivi presenti nella domanda, spesso senza esplicitarlo perché non gli è stato chiesto, ovvero hanno lo stesso giudizio su entrambi gli oggetti e non hanno quindi necessità di specificare quale dei due stanno giudicando;

g) l'elenco delle risposte è sotto-determinato. La domanda è sotto-determinata anche quando l'elenco delle risposte non è esaustivo, perché in esso l'intervistato non trova il proprio stato sulla proprietà. Ciò accade quando il ricercatore ha commesso un errore nella fase di classificazione delle categorie, tralasciandone alcune in cui gli intervistati si sarebbero riconosciuti. Abbiamo già visto all'inizio del capitolo la difficoltà per il ricercatore nello scegliere tra una classificazione sensibile (con un numero di categorie che tende al numero di stati che la proprietà può assumere nella realtà) e una classificazione con un numero ridotto di categorie (inserendo solo quelle rilevanti ai fini dell'indagine, tralasciando le altre). In quest'ultimo caso si è soliti inserire la categoria 'altro: specificare' con cui, almeno ipoteticamente, raccogliere le risposte di coloro che non hanno ritrovato il proprio stato nell'elenco previsto e salvarne il contributo semantico. Maggiore è il dibattito sull'uso del 'non so'. Secondo alcuni "l'inclusione della categoria di risposta 'non so' aumenta molto la validità dello strumento, dando la possibilità di rispondere a chi non ha informazioni o opinioni sul tema" (Andrews 1984, 430). C'è chi preferisce non inserirla nell'elenco delle risposte, perché potrebbe funzionare come un comodo rifugio per i più svogliati a collaborare con l'intervistatore (Noelle-Neumann 1984). In questo modo si forza l'intervistato a prendere posizione e a incoraggiarlo nel suo sforzo cognitivo; il 'non so' verrebbe accettato solo se fosse una risposta volontaria dell'intervistato. A volte accade che l'intervistato dica 'non so' come prima risposta; se viene spinto dall'intervistatore a riflettere in profondità, è probabile che dia una risposta perché prima stava solo prendendo tempo per recuperare l'informazione richiesta e rispondere compiutamente. L'elenco delle risposte è sotto-determinato anche quando il ricercatore non inserisce le categorie intermedie come 'incerto / indifferente' per stimolare l'intervistato a prendere

posizione sul tema affrontato. La conseguenza negativa è non riuscire più a differenziare le opinioni radicali da quelle moderate (Schuman e Presser 1981).

C'è 'sovra-determinazione' se la domanda "indirizza la risposta dell'intervistato quando nella sua parte centrale (escluse le alternative proposte) chiede se si è d'accordo su uno specifico aspetto del problema, incoraggiando la risposta affermativa, la sola richiamata all'immediata memoria" (Pitrone 2009, 223). Sono comunemente dette 'domande pilotanti' o *leading questions* perché danno la sensazione di accompagnare l'intervistato verso una specifica risposta. Nella domanda "Lei è d'accordo che i magistrati hanno troppo potere, non è vero?" è evidente il tentativo di pilotare la risposta dell'intervistato. Questo fenomeno è diffuso soprattutto nei sondaggi sulla popolarità dei politici, quando si chiede all'intervistato di esprimersi su "Quanto è positivo il suo giudizio sul *politico x*?" o "Lei è interessato al *tema proposto*?". In questi casi l'intervistato tende o a rispondere in modo acquiescente, esprimendo un giudizio positivo, o dimostrando interesse sul tema proposto, perché è sempre scomodo mettersi in contrapposizione con quello che sembra essere un suggerimento dell'intervistatore (Scwarz *et al*. 1996).

Un altro modo di influenzare la risposta dell'intervistato è inserire i cosiddetti *loaded terms*, cioè i termini carichi emotivamente (libertà, comunismo, fascismo, razzismo, ecc.) che "evocano forti sentimenti di adesione o repulsione" (Pitrone 1983, 96). Questa forma coperta di sovra-determinazione può essere perseguita in modo anche meno evidente "collegando una delle alternative a un obiettivo comunemente inteso come giusto e degno di essere perseguito" *(ibidem)*. Ad esempio chi si direbbe contrario alla domanda "Lei è favorevole o contrario a un aumento delle tasse allo scopo di finanziare la ricostruzione delle zone terremotate?". Sono pilotanti anche quelle domande che sollecitano risposte scontate perché diffuse presso la stragrande maggioranza della popolazione, del tipo "Le piacerebbe che gli ospedali avessero un personale più qualificato e attrezzature più efficienti?".

Inoltre la risposta dell'intervistato può essere indirizzata verso una specifica alternativa se le altre sono non socialmente accettabili, perché sceglierle significherebbe comunicare una pessima immagine di sé. Oppenheim (1966, 60) fa l'esempio di una ricerca in cui ai soggetti è stato chiesto di autocollocare la classe sociale di appartenenza tra classe alta / classe media / classe bassa. Quasi l'80% si è collocato nella classe media pur non appartenendovi. Incrociando l'informazione raccolta con l'occupazione svolta dall'intervistato, si è osservato che la cospicua quota di intervistati autocollocatisi nella *middle class* non vi apparteneva realmente. Ciò è stato causato dalla sbagliata formulazione della altre due categorie ('classe alta' e 'classe bassa'), in cui pochi avrebbero avuto piacere di farsi riconoscere. In un'altra ricerca si è inserita la categoria 'classe lavoratrice' accanto a 'classe bassa'; solo l'1% del campione si è autocollocato nella classe bassa (ivi 61).

C'è 'obtrusività' quando il contenuto di una domanda porta l'intervistato a mentire. Non è raro, infatti, che la proprietà da rilevare sia percepita come eccessivamente minacciosa della sfera privata del soggetto. Queste proprietà sono "delicate" perché trattano argomenti che trasmettono agli intervistati "irritazione, rifiuto, conflitto" (Rostocki 1974, 119). In questi casi l'intervistato si trova a rispondere a domande che indagano comportamenti o opinioni che violano leggi / norme sociali generali e del proprio gruppo di riferimento, ovvero comportamenti o opinioni della propria sfera intima (Tourahngeau e Smith 1996). Il soggetto che si sente chiedere "Ha ricevuto favori in cambio del suo voto alle elezioni?" o "Ha abortito?" o "Con quale frequenza ha rapporti sessuali con suo marito / partner?" percepisce che la propria giusta riservatezza è messa in pericolo da domande che di queste cose non dovrebbero occuparsi. È ovvio che la reazione dell'intervistato, sentitosi minacciato, è mentire, scegliendo una risposta neutra, socialmente desiderabile, che dia una buona immagine di sé, o rifugiandosi nella comoda alternativa del 'non so'.

Sono considerate obtrusive le domanda sul reddito, il salario e il risparmio (Billiet e Loosveldt 1988). Lo stesso vale per le domande sullo stato di salute, sulle visite mediche e i ricoveri ospedalieri;

l'intervistato si sente in difficoltà specialmente nel parlare di malattie imbarazzanti, che ne hanno peggiorato la qualità delle relazioni sociali e della produttività lavorativa. La situazione peggiora se si indagano fenomeni quali l'aborto o le malattie psichiche (Lewontin 1995; Turner *et al.* 1998; Epstein *et al*. 2001).

Un discorso a parte merita la domanda sulla scelta del partito votato o da votare nelle prossime elezioni. Specialmente in Italia, ma non solo, le persone sono infastidite dal sentirsi chiedere per quale partito votano, hanno votato o voteranno. Questo argomento è spesso considerato tabù alla stregua di una domanda sui propri comportamenti sessuali, che tocca le scelte più intime dell'individuo, e di cui malvolentieri si è disposti a parlare (Billiet e Loosveldt 1988). Per aggirare questo limite si fa solitamente ricorso a una *leaning questions* del tipo "In caso di elezioni politiche, quali sono i due-tre partiti tra i quali potrebbe scegliere di votare?" che aiuta il ricercatore a comprendere l'area politica in cui si colloca l'intervistato, senza avere però la possibilità di stimare la forza dei singoli partiti (Calvi e Vanucci 1995). Fenwick *et al*. (1982) hanno confermato l'utilità di questo *escamotage*: un *panel* di intervistati, cui era stata posta la domanda così formulata prima delle elezioni, ha confermato l'orientamento del proprio voto dopo le elezioni.

Il grado di obtrusività dipende anche dal contesto socio-culturale e dalla struttura di valori degli intervistati. Il soggetto è imbarazzato nel rispondere alla domanda perché dire la verità comporterebbe l'ammissione della violazione di una o più norme sociali del proprio gruppo di riferimento. Ad esempio, un contadino che ammettesse di aver contratto debiti per comprare un auto violerebbe la norma comunitaria per cui le proprie finanze non vanno dilapidate nell'acquisto di beni futili. "Il ricercatore deve quindi conoscere bene i vari contesti socio-culturali in cui gli intervistati vivono, per valutare correttamente la fedeltà delle loro risposte a domande 'obtrusive'" (Pitrone 1983). Ma ciò che è percepito come obtrusivo da un soggetto può non esserlo da un altro, pur appartenendo alla medesima comunità. Ciò è dovuto a differenze nella struttura dei valori, che portano due persone "sociologicamente simili" ad avere

valori di riferimento differenti (ad esempio il considerare naturale o meno fumare uno spinello).

Anche le alternative di risposta devono essere formulate in modo tale da non essere obtrusive. È frequente leggere nell'elenco una o più alternative socialmente indesiderabili che inevitabilmente raccolgono pochissime risposte: per l'intervistato sceglierla significa rovinare la propria immagine agli occhi dell'intervistatore. Se il ricercatore decide di mantenerla in lista, in fase di interpretazione dei risultati dovrà necessariamente tenere in conto che quell'alternativa è stata scelta solo da coloro che in essa hanno riconosciuto la propria opinione, talmente radicata da non considerarla socialmente indesiderabile.

Il problema dell'obtrusività può essere affrontato con differenti strategie. Forse il suggerimento più semplice, ma anche il più utile, è addestrare l'intervistatore a tranquillizzare l'intervistato sulla riservatezza delle sue risposte, trasmettendo fiducia sul suo lavoro e sulle finalità dell'indagine. A tale scopo l'intervistatore dovrebbe sentirsi libero di gestire l'interazione secondo le necessità contingenti, ascoltando pazientemente i commenti dell'intervistato, soprattutto nei momenti di diffidenza, per renderlo pienamente consapevole dell'importanza di una risposta fedele (Pitrone 2009).

C'è anche chi sostiene che la causa di tutto questo sia la presenza stessa dell'intervistatore nell'intervista, visto come censore delle risposte dell'intervistato; l'unica alternativa è il questionario autocompilato.

Altri, come Shlapentokh (1985; 1987), sostengono che il problema dell'obtrusività non è risolvibile all'interno del questionario strutturato; se si vogliono indagare atteggiamenti e opinioni si deve far uso di tecniche proiettive e tematiche, come le vignette o le storie[27].

Ma rimanendo nell'ambito della formulazione della domanda, un possibile rimedio all'obtrusività è inserire all'inizio della domanda l'espressione "Alcune persone preferiscono (approvano / disapprovano) *una certa idea o un dato comportamento*", per comunicare all'intervistato che quella opinione non è poi così minoritaria nella popolazione; l'intervistato dovrebbe sentirsi tranquillizzato e meno isolato nella sua posizione. Esistono anche

27 Al riguardo vedi Pitrone (2009).

altre formulazioni simili per indicare che "quel comportamento / opinione è diffuso nonostante lo stigma sociale" (Pitrone 2009, 239). Il ricercatore ha anche l'opzione di formulare la domanda in terza persona, "nella speranza che il soggetto proietti effettivamente nell'altro i suoi comportamenti e pensieri, che considera censurabili" *(ibidem)*. Per controllare la correttezza del meccanismo proiettivo Selltiz e Jahoda (1963) suggeriscono di far seguire alla risposta il parere personale dell'intervistato.

2.4. … e alle reazioni dell'intervistato

Nel paragrafo precedente ho trattato le distorsioni a carico della formulazione della domanda, il cui solo responsabile è il ricercatore; in questo paragrafo sono analizzate le distorsioni imputabili all'intervistato nel processo di formulazione della risposta. In epoca positivista il ruolo dell'intervistato è stato generalmente relegato a quello di mera banca dati, che deve limitarsi a fornire le informazioni richiestegli. L'intervistato, in quanto soggetto passivo che si limita a reagire agli stimoli somministrati, è tenuto a collaborare per il tempo strettamente necessario a completare l'intervista, e senza immettere comportamenti imprevedibili nel processo di risposta tali da alterare le aspettative del ricercatore. All'intervistato è chiesto solo di essere "motivato a cooperare e ad avere le competenze cognitive e comunicative necessarie per svolgere adeguatamente il compito 'di rispondente'" (Loosveldt 1995, 68).

La concettualizzazione comportamentista del ruolo dell'intervistato ha rivelato tutti i suoi limiti quando gli studi cognitivisti sul processo di formulazione della risposta hanno svelato la complessità di un fenomeno a cui è sempre stata data poca attenzione. Rispondere alla domanda di un questionario è stato considerato, per troppo tempo, un meccanismo naturale e facilmente attivabile nel momento della necessità; tale illusoria certezza è stata sgretolata dalle ricerche cognitiviste, nonostante, secondo Tourangeau e Rips e Rasinsky, "lo studio delle componenti del processo di risposta è nella sua infanzia, essendo cominciato solo negli anni ottanta" (2002, 3). In base al

modello degli psicologi cognitivi il processo di formulazione della risposta consta di quattro fasi (Tusini 2006, 45):

a) comprensione e interpretazione del testo della domanda;
b) recupero delle informazioni rilevanti;
c) valutazione di tali informazioni rispetto alla domanda;
d) adattamento di queste informazioni al tipo di risposta richiesto.

In questo modello, anche comunemente detto 'modello di Tourangeau', il perno concettuale è la memoria, cioè il ritrovamento e il recupero delle informazioni con cui l'intervistato verbalizza la risposta. Gli studi hanno dimostrato che il meccanismo con cui il rispondente, una volta compresa la domanda, avvia la fase di individuazione e recupero delle informazioni pertinenti ha un funzionamento complesso. Nella situazione d'intervista non è raro che l'individuo mostri difficoltà a riportare a galla le informazioni utili a rispondere alla domanda. Solitamente gli errori mnemonici più frequenti tra gli intervistati sono (Smith 1984, 639):

a) la semplice dimenticanza;
b) la tendenza a ricordare meglio ciò che abbiamo detto piuttosto che ciò che abbiamo fatto (Saris 1989);
c) l'effetto *telescoping*, per mezzo del quale l'intervistato ricorda come recenti eventi passati nel tempo;
d) l'allontanamento nel tempo di eventi recenti sgraditi (Zeisel 1957; Sudman e Bradburn 1973);
e) la tendenza a ricostruire eventi, pensieri, sentimenti, in modo conforme alle proprie necessità contingenti, per dare di sé, inconsciamente, la migliore immagine possibile (Cannell e Kahn 1968).

Questo accade perché il meccanismo del recupero dalla memoria delle informazioni rilevanti a rispondere alla domanda non è così ovvio, anzi è vero il contrario. Spesso infatti i soggetti hanno difficoltà a ricostruire adeguatamente, nella situazione d'intervista, i fatti che costituiscono l'oggetto della discussione (Smith 1984).

Non è raro che la difficoltà di ricordare certe informazioni sia da

imputare alla complessità del compito richiesto all'intervistato. Non è semplice ricordare quando un evento passato è accaduto e recuperare le informazioni ad esso attinenti. In questi casi incide notevolmente il tempo trascorso dal momento d'accadimento dell'evento alla sua rievocazione mnemonica. L'ideale sarebbe intervistare il soggetto immediatamente dopo che l'evento è accaduto, ma ciò è evidentemente impossibile. Per questo si è soliti indicare nel testo della domanda un arco di tempo prossimo all'intervista ("La settimana scorsa è andato / ha fatto ?") così da non chiedere all'intervistato di scavare troppo indietro nella memoria (Eisenhower *et al*. 1991). Altri ritengono che non c'è un modo per fissare un lasso di tempo oltre il quale i ricordi non affiorano più alla mente di una persona (Bradburn 1984), perché quel che conta è l'emozione lasciata dall'evento, che lo fa ricordare come "unico", e non il momento in cui si è effettivamente verificato (Linton 1982).

Non pochi intervistati tirano a indovinare le informazioni riguardanti un evento passato. Questo è dovuto all'impegno cognitivo richiesto a chi cerca di ricordare eventi di per sé non rilevanti. In una interessante ricerca Nadeau e Niemi (1995) hanno cercato di capire a quali elementi ricorrono gli intervistati impegnati nell'attività del ricordare. Dai risultati emerge che, anche se non si dispone di una certa informazione, l'intervistato tende comunque a rispondere, attingendo a esperienze personali anche poco attinenti alla domanda, che hanno però contribuito alla formazione di pregiudizi e preconcetti sull'oggetto in questione. Il livello di istruzione è una variabile determinante per valutare la tendenza dell'intervistato ad ammettere che non può rispondere alla domanda perché non ha mai vissuto un certo evento, o semplicemente perché non lo ricorda e non dispone delle informazioni richieste: le persone meno istruite tendono a tirare a indovinare; quelle più istruite e sicure di sé ammettono con sincerità che non sono in grado di rispondere (Pitrone 2009, 309).

Il compito per l'intervistato è ancora più gravoso se, oltre a datare l'accadimento di un evento, gli è chiesto di stimarne la frequenza, cioè il numero di volte in cui l'evento si è ripetuto in un dato *range* di tempo. In questo caso, secondo Burton e Blair (1987, 280), il soggetto

sceglie tra diverse strategie cognitive:

a) contare tutte le volte che l'evento si è ripetuto. È la strategia che porta alla risposta più fedele ma è anche quella cognitivamente più dispendiosa;
b) basarsi sulle norme sociali del proprio gruppo di rifermento. È una strategia cognitivamente economica perché il soggetto non tenta di ricostruire l'effettiva frequenza dell'evento ma la stima dalle norme a cui inconsapevolmente aderisce (si va a messa tutte le domeniche, non si buttano mai le cartacce per terra, ecc.);
c) affidarsi a criteri euristici, per cui la risposta è il risultato di una valutazione della frequenza dei comportamenti altrui (vado più / meno spesso al cinema degli altri, ecc.);
d) ricorrere a una stima automatica, basata sulla propria conoscenza tacita e sulla *routine* dei propri comportamenti. È un po' quello che succede quando al supermercato prevediamo quanto spenderemo alla cassa mentre riempiamo il carrello della spesa.

In uno studio sui clienti di una banca (Reiser, Black e Abelson 1985) si è indagato quale di questi meccanismi gli intervistati usano per stimare la frequenza di determinati comportamenti. È stato loro chiesto di ricordare quante volte nell'ultima settimana e nelle ultime sei settimane avevano prelevato denaro dal bancomat, e di raccontare ad alta voce il percorso mentale con cui ne stimavano la frequenza. È interessante notare che un terzo dei clienti ha ricorso alla enumerazione degli eventi effettivamente accaduti; gli altri a un criterio euristico, costruendo una base numerica (conteggiando gli eventi più recenti) e aggiungendo ad essa una stima delle proprie abitudini personali. È estremamente interessante vedere che le riposte più fedeli sono state elaborate con il criterio euristico e non con quello enumerativo. Sembra, infatti, che il criterio enumerativo funzioni meglio quando il numero di occorrenze da ricordare è basso e gli eventi sono facilmente distinguibili l'uno dall'altro; se l'evento si ripete frequentemente nel tempo, al contrario, il criterio migliore

sembra essere quello euristico basato su regole, perché gli eventi da ricordare sono troppi e diventa impossibile distinguerli l'uno dall'altro (Hipple e Schwarz 1987).

La difficoltà di ricordare eventi neanche troppo lontani dal momento dell'intervista, secondo molti, è da imputare alla cosiddetta 'situazione d'intervista', cioè alle condizioni interne ed esterne al soggetto al momento dell'intervista. Da alcuni studi condotti in laboratorio, l'intervistato ricorda meglio quando si ricostruiscono condizioni ambientali e psicologiche simili a quelle che aveva al momento dell'evento; ciò lo metterebbe nelle condizioni migliori per ricordare l'evento fin nei minimi dettagli. Ad esempio se si parla di elezioni, la domanda potrebbe essere così formulata "Ora sono noti i risultati delle elezioni, sappiamo che la coalizione x ha vinto. Ma tornando indietro con la memoria ai momenti precedenti, cosa…?". Questa formulazione della domanda dovrebbe riportarlo con la memoria a quel momento e alle sensazioni ad esso legate (Pitrone 2009, 311).

Un fattore indiscutibilmente importante per l'intervistato impegnato nell'attività del ricordare è il tempo disponibile a rispondere. Più tempo si dà all'intervistato per riflettere e mettere a fuoco l'evento passato, più la risposta è fedele (Reiser, Black e Abelson 1985). Sembra scontato dirlo, ma spesso il lavoro quotidiano dell'intervistatore si muove in una direzione opposta. Leggere le domande velocemente e sbrigativamente è purtroppo la normalità, perché l'intervistatore deve completare tante interviste per incrementare il proprio salario. Un intervistatore, specialmente se telefonico, ha tempi brevi per terminare l'intervista e tende di conseguenza a non dare troppa importanza al tempo che richiederebbe rispondere con un adeguato sforzo mnemonico. E il messaggio che passa all'intervistato è di disinteresse dell'accuratezza delle sue risposte (Burton e Blair 1991). Al contrario, l'intervistatore dovrebbe dare tempo e spazio all'intervistato per elaborare la sua risposta e invitarlo a riflettere in profondità prima di rispondere (Cannell *et al*. 1981); l'intervistato avrebbe così la sensazione che il ricercatore si aspetta da lui collaborazione e risposte precise (Schwarz *et al*. 1998, 59).

Su un punto i metodologi sono abbastanza d'accordo: l'intervistato

ricorda meglio eventi vicini alla propria esperienza di vita (Cannell *et al*. 1981). Anche per questo è opportuno che il questionario tratti argomenti che fanno costitutivamente parte del mondo vitale degli intervistati. Tra i fattori esogeni all'intervista i media svolgono un ruolo di primo piano, rendendo accessibili ai soggetti informazioni su accadimenti recentissimi e lontani nello spazio, di cui altrimenti non avrebbero saputo nulla (McCoombs 1981). Questo effetto è comunque sempre mediato dalle esperienze dirette e dalle conoscenze già acquisite (Higgins 1996). Se il giorno antecedente l'intervista il soggetto ha ascoltato alla TV una notizia positiva sulla riduzione delle dimensioni del fenomeno della tossicodipendenza nel suo territorio, ma poche ore prima di rispondere a una domanda d'opinione sui tossicodipendenti la medesima persona è stata minacciata e scippata da un tossicodipendente, l'esperienza personale inciderà sulla formazione dell'opinione più della notizia televisiva e contribuirà in profondità a stabilizzarla nel lungo periodo.

Che siano fattori esogeni o endogeni all'intervista, se l'intervistato usa informazioni in quel momento salienti ma non rilevanti per il contenuto della domanda, la risposta è inevitabilmente affetta da distorsioni. Molti dicono che l'effetto salienza è più diffuso nelle domande aperte "perché gli intervistati, lasciati liberi di formulare la loro risposta, dicono la prima cosa che viene loro in mente, che è in genere l'ultima notizia attinta dalla TV o letta sul quotidiano" (Smith 1989a). Secondo altri è l'intervista nel suo complesso che struttura fin dalle prime domande un sistema di norme e valori a cui l'intervistato si sente di dover aderire e rimanere coerente nel corso delle risposte alle domande successive (Gremy 1987).

I problemi connessi al recupero dalla memoria dell'informazione rilevante per la risposta sono solo alcuni fra le numerose distorsioni imputabili all'intervistato. Un'altra forma di distorsione molto frequente è la tendenza dell'intervistato a rispondere comunque alle domande, anche nel caso in cui esse si riferiscano a temi lontani dal mondo di vita dell'intervistato. Al riguardo Cannell e Kahn suggeriscono saggiamente "di non fare assunti irrealisti sulle esperienze dell'intervistato e sul suo livello di informazione" (1953,

346), perché non è raro che gli intervistati non si siano mai formati un'opinione su molti argomenti lontani dal proprio mondo vitale. L'intervistato tiene a non apparire disinformato e vuole comunque dare una risposta, anche se inventata di sana pianta. In una bella ricerca di Bishop *et al*. (1989) ai soggetti era chiesta una valutazione su una finta legge mai promulgata "la legge sugli atti pubblici". Senza il filtro della domanda "Lei conosce la legge sugli atti pubblici?", una quota consistente degli intervistati esprimeva un proprio giudizio, perché l'intervistato, in base alle regole della conversazione ordinaria, non si aspetta di essere interrogato su un oggetto che non esiste. Ma anche in presenza del filtro, rimaneva un 10% di intervistati che ha espresso la propria opinione.

La tendenza a rispondere sempre e comunque è particolarmente pericolosa in corrispondenza di domande d'opinione, cioè quando il ricercatore indaga atteggiamenti e valori. In questo caso il rischio è rilevare atteggiamenti e opinioni che non esistono, e che sono il frutto del mero desiderio dell'intervistato di mostrarsi informato su tutto anche quando non lo è. Questo rischio è stato confermato da una ricerca di Converse (1964) in cui gli intervistati hanno risposto contraddicendosi alla stessa domanda somministrata in due diverse rilevazioni svolte a distanza ravvicinata. Bridge *et al*. (1977) sono del parere che le persone, pur sapendo di non poter rispondere, rispondono comunque, perché il non farlo provocherebbe in loro imbarazzo e abbasserebbe la loro autostima. Ma "se è vero che tutti gli esseri umani hanno un peso e un'altezza, non tutti devono necessariamente avere un'opinione su qualunque argomento" (Wiggins e Rumrill 1958, 106).

Tra le forme più pericolose di distorsione della qualità del dato imputabili all'intervistato c'è 'la desiderabilità sociale': l'intervistato risponde mentendo, per evitare di dare un'immagine di sé fatta di "tratti o caratteristiche socialmente indesiderabili" (Philips e Clancy 1972, 925). Purtroppo la tendenza a voler dare l'immagine migliore di sé, del bravo cittadino che aderisce alle norme esplicite / implicite della società in generale e del proprio gruppo di riferimento, è diffusa. Tale fenomeno è evidente quando l'intervistato si trova a valutare

comportamenti e opinioni che violano apertamente norme generali, considerate dall'opinione pubblica in aperto contrasto con i principi fondamentali della società di appartenenza. Non è necessario che tali principi siano stati formalizzati in leggi dello Stato; spesso è sufficiente che siano parte integrante delle convinzioni culturali di una comunità, in quanto lo sguardo di un qualsiasi cittadino nei confronti di un altro, che viola una norma da tutti riconosciuta come fondante, ha un potere deterrente o sanzionatorio maggiore del controllo delle forze dell'ordine. L'intervistato non esita, dunque, a mentire; "lasciato solo con la sua incompetenza tende a dare risposte ufficiali, in sintonia con le idee prevalenti comunemente accettate, molto diverse da quelle che esprime in privato" (Przybylowska e Kistelsky 1982, 115).

Gli studi riconducono l'origine della desiderabilità sociale:

- alle caratteristiche dello strumento di rilevazione (*trait desirability*);
- agli attributi degli individui, "per il loro bisogno di approvazione sociale" (Philips e Clancy 1972).

La *trait desirability*, in quanto proprietà del questionario, è comunemente studiata indagando quali domande producono una percentuale alta di risposte socialmente desiderabili. Questa strategia si fonda sull'idea che l'intervistato sia facilmente in grado di dare di sé un'immagine socialmente accettabile. Cook e Selltiz (1964) sono dell'opinione che "l'intervistato è perfettamente in grado di capire le implicazioni delle sue risposte, e di controllare quindi lo strumento di rilevazione". Se l'intervistato vuole dare un'immagine di sé socialmente desiderabile è sufficiente che non approvi frasi come "tutti gli immigrati a casa" o "via gli zingari dalle città", ecc. (Pitrone 2009, 327). Se così è, le risposte socialmente desiderabili sono quelle con la frequenza più alta, cioè scelte dalla maggior parte degli intervistati perché indicano comportamenti, opinioni, idee comunemente accettate e diffuse nella società.

Nella letteratura americana sono state proposte due scale pensate per individuare la *trait desirability* (Crowe e Marlowe 1960; Phillips e Clancy 1972). Agli intervistati si chiede quanto si sentano felici, ad

esempio per il proprio matrimonio. Se c'è *trait desirability,* allora gli intervistati tenderanno a rispondere di essere felicemente sposati, molto religiosi, di non aver alcun pregiudizio, perché queste sono le opinioni più diffuse e generalmente accettate nella società.

In altre ricerche si chiede all'intervistato se si sente a disagio, o prova imbarazzo, a rispondere su argomenti delicati (ad esempio, comportamenti sessuali o illegali); se dichiara di esserlo, è un indizio che il soggetto tiene alle norme e che tende a nascondere opinioni e comportamenti devianti. Lo studio di Bradburn *et al.* (1989) lo dimostra: chi risponde di essere a disagio ad affrontare questi argomenti, poi risponde di non avere opinioni e comportamenti socialmente indesiderabili. In realtà non possiamo escludere che l'intervistato stia dicendo la verità e che non metta in atto comportamenti trasgressivi perché effettivamente ha un profondo rispetto delle norme.

Molti altri studiosi hanno tentato di stilare una lista di argomenti esposti alla desiderabilità sociale. Ma tale sforzo, seppur encomiabile, è vano, perché la tendenza a dare risposte coerenti con le norme sociali generali e del proprio gruppo di riferimento è sempre 'situata', in quanto dipende dalla definizione che il soggetto dà alla situazione d'intervista, quando è invitato a rispondere alle domande che l'intervistatore gli pone" (Pitrone 2009, 326).

Qual è la situazione d'intervista che offre le migliori condizioni affinché gli intervistati non nascondano i propri tratti considerati non socialmente adeguati? Sembra abbastanza chiaro che al momento dell'intervista non debba essere presente un'altra persona (Gobo 1997), oltre all'intervistatore e all'intervistato. Infatti il grado di fiducia e sincerità di una comunicazione è massimo se l'interazione è diadica, ma "quando sopraggiunge il terzo, la comunicazione emotiva si interrompe, la sincerità comincia a smascherarsi" (Galimberti 1996, 118). Inoltre il potere inibitore del terzo incomodo è estremamente più incisivo se quest'ultimo appartiene al medesimo gruppo di riferimento dell'intervistato (Peneff 1988). Lo dimostra uno studio di Gorden (1952) sullo stress delle persone reintervistate in presenza di soggetti del loro stesso gruppo: le risposte precedentemente fornite in condizione di completo anonimato subiscono una modifica che va

nella direzione di soddisfare le aspettative della persona presente all'intervista, il cui giudizio è rilevante per l'intervistato. Il peso della pressione sociale varia in funzione di chi assiste all'intervista. Silver, Anderson e Abramson (1986) hanno notato che soggetti intervistati sul consumo di marjiuana e antidepressivi tendevano ad ammetterne l'uso più frequentemente se all'intervista era presente un amico e non un parente stretto, come figlio o genitore. Aquilino (1993) ha constatato che, se intervistati contemporaneamente, moglie e marito dichiarano di dividersi gli impegni familiari e mostrano fiducia verso l'istituto matrimoniale; intervistati separatamente, le risposte smettono di coincidere. Secondo Zipp e Toth (2002) questo accade anche su opinioni più generali che toccano, ad esempio, l'orientamento politico o l'emancipazione femminile: insieme danno risposte concordi; individualmente no.

Per altri studiosi l'anonimato è la *conditio sine qua non*: senza di esso l'intervistato non si sente libero di esprimere le proprie opinioni perché teme una qualche forma di controllo sociale. Per questo si tende a pensare che la migliore modalità di somministrazione del questionario sia il questionario auto-compilato: l'assenza dell'intervistatore è la massima garanzia per l'intervistato dell'anonimato delle proprie risposte. A sostegno di questa tesi ci sono molte ricerche che hanno rilevato percentuali più alte di comportamenti e opinioni trasgressivi con il questionario auto-compilato. Ad esempio in una ricerca in un *college* americano le studentesse intervistate con questionario auto-compilato hanno confidato di avere comportamenti sessuali più estremi di quanto dichiarato dal campione intervistato faccia a faccia (Ellis 1947). Gli stessi risultati sono emersi confrontando le risposte di alcune donne intervistate personalmente dal proprio medico e con questionario postale: le seconde hanno dichiarato una più alta percentuale di esperienze sessuali fuori dal matrimonio (Knudsen 1967 *et al*.). Ne consegue che sarebbe opportuno ricorrere al questionario auto-compilato quando il tema affrontato è molto delicato, perché la presenza fisica dell'intervistatore inibirebbe la sincerità dell'intervistato.

Più controverse sono le indicazioni sull'uso del questionario

telematico. C'è chi sostiene che aumenterebbe ancora di più il senso di anonimato rispetto al questionario auto-compilato, perché il soggetto al computer, isolato dal contesto sociale di riferimento, si sentirebbe maggiormente disponibile a confessare comportamenti e opinioni fuori dalla norma. "Quando i segnali del contesto sono assenti o deboli la gente cessa di preoccuparsi del giudizio degli altri. Pertanto si preoccupano meno di mostrare ossequio alle norme sociali e si dimostrano più onesti" (Kriesler e Sproull 1986, 121). Altri, al contrario, sostengono che il questionario telematico diminuisca il senso di anonimato dell'intervistato per mezzo dell'effetto grande fratello, per il timore che il computer collegato in rete sia facilmente rintracciabile e identificabile; tale effetto scompare con il questionario auto-compilato perché la riconsegna del questionario al rilevatore avviene in un contenitore dove si mischia e confonde con tutti gli altri.

Sono contraddittori anche i risultati delle ricerche che mettono a confronto la tendenza dell'intervista faccia a faccia e dell'intervista telefonica a raccogliere risposte socialmente desiderabili. Aquilino (1994) sostiene che l'intervista telefonica favorirebbe l'anonimato perché aumenta la distanza sociale tra l'intervistato e l'intervistatore, e l'intervistato si sentirebbe di conseguenza più tranquillo nel rispondere specialmente a domande imbarazzanti. Altre ricerche hanno dimostrato il contrario (Kriesle e Sproul 1986; de Leeuw e Van der Zouwen 1988; Dillman e Tarnai 1991). Gree, Krosnick e Holbrook (2003) hanno osservato che il telefono produce più risposte conformiste dell'intervista faccia a faccia: in una loro ricerca gli intervistati al telefono si dichiaravano molto più propensi agli aiuti pubblici ai neri e più appassionati di politica di quanto non fossero gli intervistati personalmente. Si è verificato un risultato simile in una ricerca di Groves (1989), che con una rilevazione telefonica ha raccolto molte più risposte evasive sul reddito di quanto avessero fatto altre ricerche con il questionario auto-compilato e l'intervista faccia a faccia. Secondo alcuni questo succede perché nell'intervista telefonica l'intervistatore non ha modo di istaurare quella relazione empatica e di reciproca fiducia che, al contrario, può sviluppare dal vivo con l'intervistato (Drolet e Morris 2000). Groves (1989,

210) è dello stesso parere: "è infondata la pretesa che le interviste telefoniche possano aumentare la volontà di rispondere a domande su argomenti imbarazzanti Nelle interviste personali intervistato e intervistatore hanno più spazio per creare un rapporto di fiducia, che induce l'intervistato a essere più sincero, meno timoroso".

La qualità del dato è alterabile anche dalla tendenza dell'intervistato a rispondere in modo meccanico alle domande che gli vengono poste, indipendentemente dal loro significato. Si parla di *response set* quando "l'intervistato, al quale viene somministrata una batteria di domande con la stessa struttura di risposte, dà sempre la stessa risposta" (Pitrone 2009, 337). Questo fenomeno si verifica soprattutto in corrispondenza di scale (come le Likert) che rilevano atteggiamenti.

Tale distorsione ha origine (Pitrone e Pavsic 2003):

a) dalla modalità di presentazione delle domande / affermazioni in batteria, cioè con lo stesso schema di alternative di risposte;
b) dalla natura delle alternative di risposta: minore è la loro autonomia semantica maggiore è la probabilità che il soggetto risponda meccanicamente, perché l'etichetta verbale scelta è facilmente oggetto di interpretazioni differenti dai diversi intervistati;
c) dallo stile di risposta dell'intervistato:
   - i *no-saying*, sono persone che rispondono dissentendo sistematicamente alle domande rivoltegli, come se stessero costantemente polemizzando con il ricercatore;
   - i falsi negativi, cioè coloro che scelgono soprattutto posizioni intermedie e 'non so' perché restii a rendere pubblica la propria opinione;
   - gli *yea-saying*, sono individui che tendono a dichiararsi sempre d'accordo con il contenuto delle affermazioni e a rispondere affermativamente alle domande;
   - coloro che tendono a dare risposte estreme.

Il ricercatore ha gli strumenti per individuare il *response set* solo in fase di analisi, controllando la congruenza interna delle risposte alla batteria di domande. Ma questo controllo è possibile solo se il

ricercatore ha preventivamente invertito la polarità semantica delle frasi poste sulla medesima dimensione. Qualora frasi a polarità opposta ricevessero la stessa risposta, pur essendo indicatori della stessa dimensione del concetto generale operativizzato, si avrebbe un chiaro indizio di *response set*.

Una volta individuato il *response set*, il ricercatore non può fare null'altro che eliminare quel caso dalla matrice dei dati, perché le risposte fornite da quell'intervistato sono palesemente infedeli. Meno convincente è l'idea che le risposte affette da *response set* siano correggibili statisticamente a posteriori. L'idea è che la somma delle distorsioni positive e negative sia pari a zero, annullando l'effetto distorsivo (Rennie 1982, 114). Javeline (1999) obietta che non è detto che le frasi a polarità positiva e a polarità negativa contribuiscano in egual misura al *response set*, compensandosi. E anche qualora ciò avvenisse, questi intervistati sarebbero confusi con i soggetti che hanno dato risposte realmente intermedie (Marradi 2002). Per questo è opportuno che il *response set* sia individuato durante lo svolgimento dell'intervista da un intervistatore attento e motivato a cogliere comportamenti di risposta meccanici, dannosi per la ricerca. Una volta compreso che l'intervistato sta rispondendo meccanicamente, l'intervistatore può (Marradi 1984, 64-65):

a) sottolineare l'indipendenza reciproca delle varie domande;
b) richiamare l'attenzione dell'intervistato sull'incongruenza delle risposte;
c) interrompere la batteria, inserendo altre domande prese dal questionario o formulate *ad hoc;*
d) segnalare al ricercatore che nella batteria c'è un *response set.*

Queste possibili azioni presuppongono che l'intervistatore possa gestire l'intervista con un certo grado di autonomia. Un intervento troppo invasivo dell'intervistatore sul comportamento dell'intervistato, però, non solo allunga la durata dell'intervista ma rischia soprattutto di urtare la sua suscettibilità e di vedersi interrompere l'intervista.

Lo stile d'intervista meccanico più facilmente riscontrabile in un'intervista standardizzata appartiene agli *yea-saying*, a color che

tendono a dichiararsi sempre d'accordo con le affermazioni di una scala e a rispondere affermativamente alle domande dicotomiche 'si' / 'no', indipendentemente dal significato delle singole affermazioni o domande. Questa distorsione è detta 'acquiescenza', ed è causata (Pitrone e Pavsic 2003):

a) dalla presentazione delle domande in batteria;
b) dalla natura delle alternative di risposta;
c) dalla cattiva formulazione del testo delle domande (Peabody 1961; Ray 1990).

Alcuni ricercatori individuano le radici dell'acquiescenza nelle caratteristiche e nei tratti di personalità dell'intervistato. Al riguardo Montesperelli parla di *agreement bias*, che può essere "incoraggiato da tratti di personalità del soggetto che per timidezza, insicurezza, paura del conflitto, tende ad essere sempre d'accordo con qualsiasi affermazione proposta" (1998, 99). Sempre secondo Montesperelli una seconda causa possibile è l'idea che "manifestare un largo consenso sia un'espressione di cortesia nei confronti dell'interlocutore-intervistatore" *(ibidem)*. Per Noelle-Neumann, l'acquiescenza è dovuta alla tendenza delle persone "a conformarsi all'idea prevalente nel loro ambiente" (1974 ,45). Altri studiosi circoscrivono il fenomeno ai soggetti con certe caratteristiche psicologiche (Lau, Sears e Center 1978), sociali e culturali: persone timide e poco istruite, etero-dirette, con bassa partecipazione sociale e politica (Couch e Keniston 1960). Non dimentichiamo poi un aspetto che è stato già più volte richiamato: la distanza / vicinanza dei temi trattati alla quotidianità del soggetto intervistato. Maggiore è tale distanza, più chi risponde tende alla minimizzazione del proprio sforzo cognitivo, scegliendo strategie di risposta, come il *response set* e l'acquiescenza, che aggirano il ben più faticoso percorso per formulare una risposta fedele e dotata di senso.

Interessante è la posizione di Deutscher (1966), secondo il quale l'acquiescenza è dovuta al ricorso da parte dell'intervistato di una strategia diffusa nella conversazione ordinaria: prima ci si dichiara d'accordo o si risponde affermativamente all'affermazione / domanda del proprio interlocutore, e solo poi si presentano le obiezioni e si

specifica il proprio punto di vista. Nella quotidianità non raramente accade che in prima battuta accettiamo un invito a cena, per poi declinare poco dopo con una scusa (Raymond 2003). Questo stesso meccanismo si ripete nell'intervista, dove l'intervistato tende a essere acquiescente nelle domande postegli, ma la natura standardizzata dell'intervista gli impedisce successivamente di commentare dissentendo o rivedendo parzialmente la prima risposta data.

Un'altra forma di distorsione imputabile all'intervistato, che affligge la qualità dei dati nell'intervista standardizzata, è la 'reazione all'oggetto': l'intervistato non reagisce al significato dell'affermazione / domanda bensì ai personaggi, eventi, azioni, situazioni in essa richiamati (Marradi 2002). L'intervistato non riesce a distinguere l'affermazione dall'oggetto in esso contenuto, quindi la sua risposta (ad esempio di approvazione / disapprovazione) non è la reazione al senso dell'intera frase ma all'oggetto cognitivo che ne ha attirato l'attenzione. Per Gobo (1997, 53) si tratta di un processo cognitivo-emotivo, in cui l'intervistato confonde l'aspetto cognitivo (il significato dell'affermazione) da quello emotivo (il significato verso una parte di essa). Purtroppo è quasi impossibile da individuare nell'intervista standardizzata perché il soggetto fornisce una risposta apparentemente plausibile; può essere colta solo ascoltando i commenti *a latere* degli intervistati. Marradi (2002) scoprì il fenomeno della reazione all'oggetto ascoltando alcune registrazioni di interviste e ne individuò tre tipi:

a) la frase disapprova comportamenti o oggetti che anche l'intervistato disapprova. Se l'intervistato rispondesse al senso della frase, si dichiarerebbe d'accordo. Ma se reagisse all'oggetto, l'intervistato risponderebbe di essere in disaccordo, perché sta disapprovando l'oggetto cognitivo della frase e non il significato della frase in cui esso è contenuto;
b) la frase disapprova comportamenti o oggetti che l'intervistato approva. Se l'intervistato rispondesse al senso della frase, si dichiarerebbe in disaccordo. Ma se reagisse all'oggetto, l'intervistato risponderebbe di essere in accordo, perché sta approvando l'oggetto cognitivo della frase e non il significato

della frase in cui è contenuto;

c) la frase approva comportamenti o oggetti che l'intervistato apprezza o disprezza. In questo caso è praticamente impossibile capire se l'intervistato risponde reagendo all'oggetto o al significato della frase. Ma non ci sarebbe alcuna distorsione perché la risposta è la medesima e la qualità del dato non risulterebbe alterata. Nel caso la frase approvasse l'oggetto, l'intervistato si dichiarerebbe d'accordo, sia se stesse reagendo all'oggetto sia se stesse rispondendo in modo sensato; nel caso la frase disapprovasse l'oggetto, l'intervistato si dichiarerebbe in disaccordo, che reagisca o meno all'oggetto.

"L'unico rimedio adeguato è lasciare spazio all'intervistato per commentare le sue risposte. Sarebbe anche auspicabile motivare adeguatamente l'intervistatore ad agire da attore consapevole, capace di stimolare l'intervistato alla riflessione, e di riportare efficacemente le sue impressioni al ricercatore" (Pitrone e Pavsic 2003).

2.5. La congruenza tra i significati attribuiti dal ricercatore, trasmessi dall'intervistatore, e interpretati dall'intervistato

Questo paragrafo è dedicato a un'ulteriore forma di distorsione: l'incongruenza tra i significati attribuiti dal ricercatore alle domande del questionario e l'interpretazione che ne dà l'intervistato, attraverso la mediazione dell'intervistatore.

Come già visto nel primo capitolo, alle due differenti concezioni del ruolo dell'intervistatore (meccanicista / conversazionale) corrisponde una diversa idea della natura stessa dell'intervista (standardizzata / flessibile). Se ci si propone di rendere effettivo il passaggio da una standardizzazione formale dell'intervista a una standardizzazione dei significati, allora lo scopo del *pretesting* dovrebbe essere la valutazione della congruenza tra le esigenze informative del ricercatore e i processi interpretativi dell'intervistato.

Non è semplice perseguire questo obiettivo, vista la complessità e la natura relazionale del sistema di rilevazione dell'intervista

standardizzata. Mauceri (2003) lo rappresenta con un triangolo (vedi fig. 6) in cui sono ben visibili le interazioni che intercorrono tra l'intervistatore, il questionario, l'intervistato e il ricercatore.

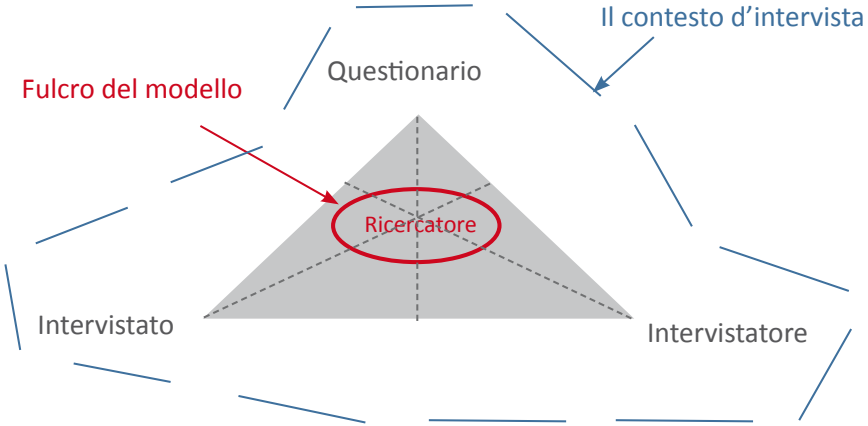


Figura 6 Il modello del sistema di rilevazione relativo all'intervista standardizzata (Mauceri 2003).

L'angolo al vertice alto è il questionario (il centro dei processi di significazione), lo strumento dell'intervista standardizzata; ai due vertici inferiori troviamo l'intervistatore e l'intervistato. I cateti del triangolo rappresentano i legami del questionario con l'intervistatore e l'intervistato; la base l'interazione tra i due. Le interazioni tra queste tre componenti del sistema di rilevazione avvengono entro la cornice del contesto d'intervista, in cui la natura relazionale dell'intervista standardizzata emerge in tutta la sua chiarezza. Gli elementi del sistema entrano in interazione reciproca al momento dell'intervista; compito del ricercatore, fulcro del modello, è disegnare il triangolo e collaudarne il buon funzionamento prima che l'intervista vera e propria prenda avvio, così da apportare le opportune modifiche lì ove necessario. "Si tratta di comprendere nel modello le azioni compiute dal ricercatore (le linee tratteggiate), affinché ciascuna componente agisca, in congiunzione con le altre, al fine di garantire la riuscita della fase di rilevazione" (ivi, 98).

Ciò che viene pretestato, quindi, sono le scelte del ricercatore in

tema di *(ibidem)*:

a) progettazione del questionario (le linea tratteggiata verso il vertice alto del triangolo);
b) scelta degli intervistatori e dei soggetti da intervistare (le due linee tratteggiate verso i due vertici bassi);
c) adeguamento del questionario alle caratteristiche degli intervistati (la linea tratteggiata verso il cateto di sinistra);
d) regole di gestione del questionario (la linea tratteggiata verso il cateto di destra);
e) regole di conduzione dell'intervista (le linea tratteggiata verso la base del triangolo).

Il *pretesting* è la fase deputata a testarne il corretto funzionamento.

La posizione centrale del ricercatore, rappresentato nel mezzo del triangolo, non sta a indicare un ruolo di comando sul resto delle altre componenti, bensì esprime la necessità che il ricercatore sia consapevole dell'importanza del suo ruolo e che se ne assuma la responsabilità. La riuscita dell'indagine, infatti, dipende dalla sua "competenza metodologica" e dalle "conoscenze tacite" che mette a disposizione, affinché l'organizzazione dell'intero sistema di rilevazione sia tale da "estrarre da un insieme di casi dell'universo l'informazione necessaria a soddisfare gli obiettivi della ricerca" (Bruschi 1999, 41).

Se il sistema è in equilibrio, tutte le componenti lavorano in una condizione di omeostasi perché il ricercatore ha tenuto in debito conto non solo gli angoli del triangolo (questionario, intervistatore, intervistato) ma anche le interazioni reciproche. In questa ottica le relazione tra questionario-intervistatore-intervistato è considerata finalmente un'interazione complessa, da cui si generano processi cognitivi e interpretativi che il ricercatore deve esser in grado di governare. Ma se il sistema non è in equilibrio, allora il ricercatore non ha posto adeguata attenzione a uno o più degli angoli e / o cateti del triangolo. Il mancato equilibrio del sistema può prendere forme diverse (Mauceri 2003, 101-106):

a) la versione estrema del modello meccanicista. Il ricercatore

pone attenzione solo alla progettazione dello strumento (il vertice alto del triangolo) e dimentica tutti gli altri aspetti, assumendo un'ingenua corrispondenza tra i propri schemi concettuali e quelli dell'intervistato;

b) la versione forte del modello meccanicista. Il ricercatore cura la progettazione dello strumento e la formazione dell'intervistatore (il cateto destro del triangolo). Anche in questo caso c'è un'assunta corrispondenza tra i riferimenti semantici del ricercatore e quelli dell'intervistato; l'intervistatore ha il compito di rispettare le indicazioni del ricercatore e di non infrangerle, nonostante le esigenze interpretative dell'intervistato lo spingano a farlo;

c) la versione intermedia del modello meccanicista. Il ricercatore progetta lo strumento tenendo in considerazione le caratteristiche dei futuri rispondenti (il cateto sinistro del triangolo), senza però occuparsi della formazione dell'intervistatore né della complessiva natura interattiva dell'intervista;

d) la versione debole del modello meccanicista. Il ricercatore trascura solo la natura interattiva dell'intervista (la base del triangolo). Pur progettando bene il questionario in funzione degli intervistati e curando la formazione degli intervistatori, si dà per scontato che questo basti da solo a comunicare significati chiari e privi di ambiguità, ben gestibili dall'intervistatore e facilmente comprensibili dall'intervistato. Di nuovo viene snobbato il ruolo dei processi cognitivi e comunicativi;

e) il modello centrato sull'intervistatore. Si privilegia solo la formazione dell'intervistatore (l'angolo in basso a destra) e non si dà la giusta attenzione alla costruzione dello strumento né al resto delle altre componenti del triangolo. Si ritiene che sia sufficiente formare un ottimo intervistatore in grado rimediare alle carenze del resto del sistema;

f) il modello fenomenologico. Tutta l'attenzione è all'intervistato (l'angolo in basso a sinistra); è tipico della ricerca non standard quando osservatore e osservato coincidono, ma non ha alcuna

applicazione nella ricerca standard;

g) stesso dicasi per il modello interazionista, in cui il ricercatore si concentra in toto sull'interazione tra intervistatore e intervistato (la base del triangolo). Ci troviamo nella ricerca dell'interazionismo simbolico;
h) il modello con l'addestramento carente. Gli intervistatori non sono adeguatamente formati (il triangolo non ha il cateto di destra) e, quindi, non sono in grado di trasmettere i significati che interessano al ricercatore;
i) il modello decontestualizzato. Il questionario non è progettato tenendo presenti le caratteristiche dei rispondenti (il triangolo non ha il cateto di sinistra), e si delega all'intervistatore l'onere di adeguare lo strumento alle esigenze sul campo. Pur essendo un modello che comprende l'interazione tra intervistatore e intervistato, c'è il rischio che il ricercatore perda il controllo del comportamento degli intervistatori e che i significati veicolati varino consistentemente da intervistatore a intervistatore.

Solitamente la base del triangolo, cioè l'interazione tra intervistatore e intervistato, è il lato più trascurato di tutto il sistema, e insieme ad esso i processi cognitivi, interpretativi e comunicativi che ne fanno parte. Tali processi cambiano forma al mutare delle caratteristiche della domanda: domanda aperta, quando l'elenco delle risposte non è stato predefinito; domanda chiusa, quando l'elenco delle risposte è già stato previsto; domanda semi-chiusa, quando l'elenco è stato previsto solo in parte. Il *fundamentum divisionis* usato per questa classificazione è la forma della domanda, cioè la presenza / assenza della coppia domanda + eventuali risposte previste.

Ad essere più scrupolosi, l'esito classificatorio potrebbe essere il seguente:

a) domanda classica chiusa con risposte già prefigurate: le risposte prefigurate possono essere già inserite nel testo della domanda o a parte, al termine di essa;
b) la domanda aperta: la risposta in forma aperta non prevede alcuna categoria prefigurata;

c) la domanda semi-chiusa: la domanda è formulata nella versione chiusa e l'intervistato ha la facoltà di scegliere una delle alternative disponibili, ovvero di dare una risposta differente scegliendo la categoria residuale (ad esempio 'altro');
d) la domanda aperta con risposta chiusa o semi-chiusa: sono previste le categorie di risposta (tutte, se la risposta è chiusa; una parte, se la risposta è semi-chiusa) ma l'intervistatore non le legge all'intervistato, che risponde liberamente; sta all'intervistatore ricondurre la risposta data a una delle categorie prefigurate.

Questa classificazione ha il vantaggio di offrire un prezioso strumento concettuale con cui indagare i processi interpretativi, perché essi mutano in funzione del tipo di domanda. Alla luce di queste considerazioni, è di estremo interesse la scelta di inserire un terzo criterio con cui articolare ulteriormente la tipologia (vedi tab. 1): il momento dell'interpretazione della risposta (Mauceri 2003). L'interpretazione della risposta può essere contestuale all'intervista, quando le operazioni di interpretazione e codifica della risposta avvengono contemporaneamente alla rilevazione; può essere successiva quando tali operazioni avvengono dopo la rilevazione, ovvero in parte al momento e in parte successivamente.

Tab. 1 Tipologia delle modalità di rilevazione della risposta e fundamenta divisionis: forma della domanda, momento dell'interpretazione della risposta

	Momento dell'interpretazione		
	Contestuale	**In parte contestuale, in parte successiva**	**Successiva**
Domanda chiusa classica	Domanda chiusa con risposte già prefigurate	....	....
Domanda semi-chiusa	....	Domanda semi-chiusa	....
Domanda aperta	....	Domanda con risposta aperta e trascrizione sintetica	Domanda con risposta aperta e trascrizione fedele
Domanda aperta con risposte chiuse	Domanda aperta con risposte chiuse	....	Domanda aperta con risposte chiuse
Domanda aperta con risposte semi-chiuse	....	Domanda aperta con risposte semi-chiuse	Domanda aperta con risposte semi-chiuse

Fonte: Mauceri (2003).

Ciascun tipo di domanda implica differenti modalità di rilevazione della risposta, differenti soggetti che entrano nel processo di interpretazione, e conseguentemente differenti strategie che il ricercatore può mettere in campo per limitare le distorsioni derivanti dalle incongruenze semantiche (Mauceri 2003).

La classica domanda chiusa: l'unico soggetto interpretante è l'intervistato, obbligato a scegliere, dopo aver letto il testo della domanda, una delle alternative di risposta preparate dal ricercatore. Dopo averle interpretate, l'intervistato sceglie quella più prossima

al suo stato sulla proprietà. La domanda con risposta chiusa è decisamente la più usata nei questionari perché garantisce un alto livello di standardizzazione delle procedure. Semplifica di molto il lavoro interpretativo dell'intervistatore (nella somministrazione della domanda e nella codifica della risposta), e di analisi del ricercatore. Il suo principale difetto, però, è che lascia all'intervistato tutto il peso "di attribuzione di un valore semantico" sia al testo della domanda sia al testo delle singole alternative di risposta sia alle istruzioni che lo guidano nell'assolvere il proprio compito cognitivo (Gobo 1997, 44-45). L'intervistato si trova solo, nell'impossibilità di ricevere un adeguato supporto interpretativo da un intervistatore che, se presente, è stato formato a non intervenire con comportamenti direttivi che entrino nel merito di eventuali incomprensioni. "Sarebbe illusorio - sottolinea Mauceri - pensare di aver scavalcato i problemi interpretativi, semplicemente perché è l'intervistato stesso ad auto-classificare la propria risposta e, quindi, perché non si incorre nel rischio che l'intervistatore, il ricercatore o eventuali codificatori, giungano a un'interpretazione distorta della risposta"(2003, 147). Anzi, è vero il contrario. La presenza di risposte, alternative e a volte numerose, moltiplica le occasioni di errata interpretazione. Marradi (1984, 56) scrive che le distorsioni a carica della domanda con risposta chiusa sono molte "se il soggetto non è in grado di valutare con uguale attenzione tutte le alternative". Ogni singolo intervistato dovrebbe essere in grado di valutare compiutamente ogni singola alternativa di risposta, perché, continua Marradi *(ibidem)* "se non si può pretendere una perfetta coincidenza tra la risposta codificata e lo stato effettivo di ciascuno soggetto sulla proprietà rilevata, bensì approssimazioni più o meno vicine a essa, d'altra parte, è opportuno sempre chiedersi se le alternative 'scartate' lo sono state perché maggiormente lontane dal giudizio dell'intervistato o perché non opportunamente comprese". In sintesi, il grande limite delle domande con risposta chiusa è dare per scontato ciò che non può esserlo: la corretta interpretazione da parte dell'intervistato.

La domanda con risposta aperta con trascrizione sintetica o fedele: la domanda con risposta aperta pone problemi interpretativi

totalmente differenti da quelli visti con la domanda a risposta chiusa. In questo caso il peso dell'interpretazione è sulle spalle dell'intervistatore, del ricercatore e del codificatore; la distribuzione del peso dipende dalla natura della trascrizione. Se è sintetica, l'intervistatore fa una sintesi della risposta contestualmente alla rilevazione, che sarà poi successivamente usata dal ricercatore per costruire *ex-post* le categorie a cui ricondurre, lui o il codificatore, la risposta dell'intervistato; se è fedele, l'interpretazione è totalmente a carico del ricercatore che costruisce *ex-post* le categorie a cui ricondurre, lui stesso o il codificatore, la risposta dell'intervistato. Il vantaggio principale della forma aperta della domanda è togliere all'intervistato l'onere dell'interpretazione delle categorie di risposta, perché il ricercatore diventa il soggetto interpretante. Il pericolo più grande, secondo molti autori (Jordan, Marcus, Reeder 1980; de Leeuw 1992), è raccogliere un gran numero di risposte irrilevanti, ai fini dell'indagine, perché l'intervistato, mancando le alternative di risposta, corre il rischio di non comprendere a pieno il punto di vista del ricercatore né la profondità richiesta alla risposta. Sta all'intervistatore, adeguatamente formato, formulare *probes* non direttivi, che, senza suggerire la risposta, facciano chiarezza sul significato della domanda, e riportino l'intervistato sulla giusta via. Altro limite interpretativo sta nel livello di sintesi-analiticità richiesto dal ricercatore alla risposta dell'intervistato. Se il ricercatore non ha adeguatamente chiarito quale livello di sintesi si aspetta dalla risposta, l'intervistatore non ha modo di coglierne l'adeguatezza ed eventualmente stimolare l'intervistato ad approfondire il suo punto di vista. Inoltre il compito cognitivo richiesto a un intervistato che risponde a una domanda aperta è decisamente più oneroso rispetto a una classica domanda chiusa. L'intervistato deve essere adeguatamente motivato per rispondere in forma libera a una domanda che non prevede risposte già prefissate. La domanda con risposte chiuse, infatti, favorisce un approccio più pigro all'intervista; chi lo è sarà ovviamente tentato di scegliere una tra le risposte previste, senza impegnarsi in alcuno sforzo interpretativo (Mauceri 2003).

La domanda semi-chiusa: la domanda è formulata nella versione

chiusa; l'intervistato ha la facoltà di scegliere una delle alternative disponibili ovvero di dare una risposta differente. Se l'intervistato approfitta di tale possibilità, sceglie la categoria 'altro', e l'intervistatore ha il compito di trascrivere fedelmente o sinteticamente la risposta, in base alle indicazioni del ricercatore. Il peso dell'interpretazione è soprattutto sulle spalle del ricercatore che deve analizzare le risposte "altre" date dagli intervistati. A quel punto il ricercatore decide se ricondurre la risposta a una delle categorie già esistenti (operazione che può essere eseguita anche dallo stesso intervistatore al momento dell'intervista, se formato a farlo) o modificare la classificazione originaria e ricondurre la risposta, inizialmente classificata nella categoria 'altro...', in una delle nuove categorie create *ex post* o lasciare tutti o alcuni dei casi residuali nella propria categoria. La scelta deve essere guidata da un criterio semantico e un criterio numerico. Se nella categoria 'altro' è ricaduto un numero esiguo di casi ma semanticamente compatto, il ricercatore deve intervenire sulla classificazione originaria perché era evidentemente affetta da mancata esaustività, creando una nuova categoria; se i pochi casi "altri" sono molto eterogeni al loro interno, il ricercatore può tranquillamente lasciarli nella categoria residuale perché sarebbe inutile creare nuove categorie con frequenza prossima allo zero. L'intervento classificatorio è dovuto solo quando l'alternativa 'altro...' è stata scelta da molti intervistati, e l'analisi semantica ha evidenziato gravi carenze classificatorie. D'altronde l'esperienza ha più volte dimostrato che sono pochi gli intervistati che scelgono la categoria residuale. Ma questo non sembra essere determinato tanto dalla correttezza della classificazione proposta, quanto dalla tendenza degli intervistatori a forzare la risposta dell'intervistato in una delle categorie già previste, per evitare di trascrivere e interpretarne la risposta (Mauceri 2003).

La domanda aperta con risposta chiusa o semi-chiusa: il ricercatore prevede le categorie di risposta (tutte, se la risposta è chiusa; una parte, se la risposta è semi-chiusa) ma dà istruzioni all'intervistatore di non leggerle all'intervistato. L'intervistato risponde in forma aperta, ed è compito dell'intervistatore, il soggetto interpretante,

ricondurre la risposta data a una delle categorie previste. Secondo Likert, l'operazione di interpretazione deve essere condotta dall'intervistatore a intervista ultimata (Converse 1987); Galtung (1967) sostiene che l'intervistatore debba farlo appena ricevuta la risposta, perché il momento dell'interpretazione deve essere simultaneo alla rilevazione. Qualsiasi versione si preferisca, la domanda aperta con risposta chiusa o semi-chiusa ha una modalità di rilevazione della risposta davvero interessante per chi si pone nell'ottica di valorizzare il ruolo dell'intervistatore, come negoziatore e interprete di significati. Infatti l'intervistatore non rischia di suggerire alcuna risposta, perché non legge le risposte già previste, e, costretto ad ascoltare la risposta dell'intervistato prima di registrarla, svolge un ruolo di controllo sull'effettiva comprensione del senso della domanda. L'intervistatore deve essere adeguatamente formato a effettuare questo tipo di operazione, qualora la risposta dell'intervistato facesse emergere deficit di comprensione (il punto di vista dell'intervistato non coincide con il *fundamentum divisionis* del ricercatore) o le sue parole non fossero sufficienti a ricondurre la risposta a una delle categorie previste.

Secondo Likert e Galtung l'addestramento richiesto a un intervistatore di questo tipo è impegnativo, perché richiede capacità nell'uso dei *probes* più adatti ad approfondire la risposta e a comprenderne meglio il significato, e nella gestione della procedura con cui ricondurre la risposta alla categoria più appropriata. Senza un'adeguata formazione, l'attività di interpretazione sarebbe carente e rischierebbe di trasformare tali vantaggi interpretativi in pericolose occasioni di distorsione. Al riguardo Pitrone scrive: "questo meccanismo può provocare una doppia distorsione: una inevitabile, derivante dalla distanza fra la risposta dell'intervistato e la più vicina delle categorie stabilite; l'altra, evitabile ma non improbabile, derivante dalla distanza fra la categoria teoricamente più vicina e quella effettivamente scelta dall'intervistatore" (1983, 61). Ma questo rischio, puntualizza Mauceri (2003), può essere minimizzato con un'attenta e puntuale formazione degli intervistatori: un comune stile interpretativo delle risposte può evitare difformità nell'interpretazione e riconduzione delle risposte.

2.6. Le tecniche del pretesting: classiche e innovative

La procedura di *pretesting* più diffusa tra i metodologi consiste nel somministrare il questionario a un gruppo ristretto di soggetti, che dovrebbe riprodurre le medesime caratteristiche del campione che sarà successivamente intervistato nella rilevazione vera e propria. Generalmente si chiede all'intervistatore di registrare l'intervista o, qualora ciò non fosse possibile, di prendere appunti sui problemi che il questionario solleva nell'interazione tra intervistatore e intervistato. Non è necessario effettuare un numero eccessivo di interviste, poiché l'obiettivo non è certo quantitativo. Si può procedere fino al punto in cui non emergono informazioni aggiuntive utili al miglioramento del questionario (Caselli e Zerbi 2007).

Pur non essendo necessario pretestare lo strumento su un campione statisticamente rappresentativo della popolazione di riferimento, è però cruciale intervistare le persone giuste. I soggetti intervistati nel *pretesting* devono far parte della popolazione da cui sarà poi estratto il campione d'indagine. Se una ricerca verte sugli extracomunitari di Milano, il questionario deve essere testato su una piccola parte di essi. Inoltre è opportuno che il *pretesting* sia condotto su un gruppo di soggetti che, pur appartenendo alla stessa popolazione di riferimento, sia fortemente eterogeneo al suo interno, adottando in piccolo i criteri con cui saranno scelti i soggetti del campione reale (sesso, età, residenza geografica, titolo di studio, origine sociale, ecc.). Sarebbe però consigliabile aumentare le quote di quei soggetti che, si presume, potrebbero avere più difficoltà nella comprensione delle domande (soggetti anziani, con basso titolo di studio, che vivono in condizioni disagiate). Il presupposto è che se le domande sono comprese da coloro da cui ci si aspetta il contrario, è altamente probabile che gli altri soggetti non avranno problemi al riguardo (ivi).

Se si estende il *pretesting* a un numero cospicuo di soggetti, il ricercatore può analizzare statisticamente alcuni dati per ricavarne informazioni preziose. Ad esempio un'alta incidenza di *missing values* può essere considerata un indizio di obtrusività. Oppure, una distribuzione sbilanciata può essere dovuta a un certo grado di sovradeterminazione della domanda cui si riferisce. Inoltre è

possibile analizzare la congruenza tra le risposte date, se si inseriscono domande di controllo che facciano emergere eventuali distorsioni. Ma, sottolinea Pitrone (1984), qualora affiorino incongruenze tra coppie di domande, non possiamo sapere con certezza quale delle due risposte sia fedele e quale distorta. Può essere utile effettuare un controllo di congruenza anche sugli *items* di una scala di atteggiamento; l'analisi congiunta delle risposte date agli *items* può evidenziare fenomeni di r*esponse set* o incongruenze palesi su domande che operativizzano indicatori della stessa dimensione concettuale.

Esistono altre tecniche innovative per testare il funzionamento del questionario, le quali indagano i processi cognitivi e interpretativi in un'intervista standardizzata. Queste tecniche sono state pensate, progettate e affinate, nel corso degli anni, grazie al lavoro di molti ricercatori (Morton-Williams e Sykes 1984; Fienberg *et al*. 1985; Martin *et al*. 1986; Bienias *et al*. 1987; Lutynsky 1988; Campanelli, Martin e Rothgeb 1991; Oksenberg, Cannell e Kalton 1991; Foddy 1998). Anche in Italia questi nuovi approcci vantano una certa tradizione (Pitrone 1984; Marradi 1988; Marradi 1990; Marradi e Gasperoni 1992; Razzi 1992; Lanzetti 1993).

Tra le tecniche innovative di *pretesting* attualmente più diffuse ricordo:

a) il *verbal interaction coding*;
b) l'analisi della conversazione;
c) il *focus group*;
d) la *response latency*;
e) l'*expert review*;
f) le vignette, i *test* proiettivi e di appercezione tematica;
g) l'intervista cognitiva;
h) l'intervista sull'intervista;
i) la matrice multi-tratto multi-tecnica;
j) gli esperimenti su piccola scala.

Il *verbal interaction coding* e l'analisi della conversazione sono due tecniche dello studio dell'interazione tra intervistatore e intervistato. Sono l'oggetto del successivo capitolo.

Il *focus group* è una tecnica di rilevazione "basata sulla discussione tra un piccolo gruppo di persone, alla presenza di uno o più moderatori, allo scopo di indagare in profondità una serie di aspetti relativi a un certo argomento" (Corrao 2000, 25). La sua utilità come tecnica di *pretesting* è ampiamente dimostrata soprattutto per individuare la gamma di opinioni possibili su un certo tema, e per conoscere il linguaggio utilizzato dai soggetti per discuterne.

Negli anni più recenti il *focus group* si è rivelato sempre più utile per comprendere se le domande formulate sono rilevanti per i soggetti intervistati, in base alla vicinanza / lontananza dell'argomento trattato dal loro mondo vitale. Inoltre è stato applicato per individuare fenomeni di sotto e sovra-rappresentazione della concettualizzazione del problema d'indagine, che richiederebbero la rivisitazione della mappa dei concetti: nel primo caso un arricchimento, perché talune proprietà, che dovevano essere incluse, non sono state prese inizialmente in considerazione; nel secondo caso uno snellimento, perché è inutile appesantire il questionario con domande che operativizzano proprietà irrilevanti ai fini dell'indagine.

C'è anche chi sostiene (Royston *et al*. 1986) che il *focus group* sia utile anche per migliorare la formulazione delle domande e le istruzioni all'intervistato su come rispondere. Lo svantaggio principale sta nel limitato numero di significati che possono essere gestiti mediamente nei novanta minuti di una sessione di *focus group*; per questo si consiglia di usarlo solo per le domande più delicate (Mauceri 2003).

La *response latency* è una tecnica di *pretesting* che nasce dagli studi cognitivi (Bassili e Fletcher 1991; Bassili 1993, 1995, 1996; Bassili e Scott 1996; Bassili e Krosnick 2000). L'idea di fondo è semplice: il tempo trascorso tra la lettura della domanda e la formulazione della risposta è indicatore della difficoltà di comprensione dell'intervistato: maggiore è il tempo impiegato a rispondere alla domanda, tanto più difficile ne è stata l'interpretazione (Draisma e Dijkstra 2004). Chi ne fa uso ha la convinzione che l'intervistato, al momento di rispondere a una domanda, si prenda tutto il tempo necessario a farlo in modo compiuto: più tempo tiene per sé, tanto maggiore è la difficoltà incontrata nel completare i propri processi cognitivi. Se l'intervistato

impiega più tempo del solito a rispondere, è probabile che si trovi in una condizione di incertezza. Secondo Schaeffer e Thomson (1992) questa condizione di incertezza può essere dovuta o alla mancata consapevolezza del soggetto del proprio stato sulla proprietà ovvero a difficoltà nella comprensione della domanda.

Un altro utile strumento di *pretesting* è senza dubbio la consultazione di un gruppo di esperti, ricercatori e studiosi accreditati esterni alla ricerca, a cui far valutare lo specifico strumento di rilevazione (Rothgeb, Willis e Forsyth 2007). Gli esperti leggono il questionario e sono invitati a segnalarne i punti deboli, sia nella mappa dei concetti sia nella formulazione delle singole domande. Pur utilissimo, "questo procedimento implica tuttavia uno spirito di collaborazione tra ricercatori non molto diffuso, anche solo per motivi pratici" (Pitrone 2009, 151).

I *test* proiettivi, i *test* di appercezione tematica e le vignette sono utili per confrontare le rappresentazioni concettuali e valoriali degli intervistati rilevate in modo non standard con quelle registrate dal un questionario somministrato in modo standard. Se dalla comparazione emergono gli stessi risultati, la domanda del questionario è stata ben formulata; in caso contrario, va riformulata in base ai risultati del *test* proiettivo. I *test* proiettivi si basano sul meccanismo della proiezione, cioè un meccanismo di difesa attraverso il quale un individuo "si protegge dalla consapevolezza dei propri tratti indesiderabili attribuendoli indebitamente ad altri" (Hilgard 1971, 739). Questi *test* stimolano nell'intervistato lo scatto della proiezione, cioè spingono il soggetto a proiettare all'esterno ciò che non vuole dire o che non sa dire perché non ne è consapevole (Frank 1939, 404). Lo psichiatra Rorschach ideò il *test* proiettivo più conosciuto che prese il suo nome. Selezionò dieci figure che non erano altro che macchie d'inchiostro di vario colore: cinque nere, due rosse e nere, tre variamente colorate. Le sottopose ai soggetti chiedendo loro un'interpretazione di fantasia. Lo psichiatra ritenne che l'interpretazione delle macchie era guidata dal processo di proiezione, vista l'assenza di appigli tematici nelle figure (Cronbach 1960, 633).

I *test* tematici si basano su un altro meccanismo: interpretando in

un modo piuttosto che in un altro una situazione sociale ambigua, il soggetto rivela la sua personalità (Morgan e Murray 1935, 290). Il ricercatore somministra al soggetto delle vignette ambigue e gli chiede di interpretarle; ogni individuo le interpreta in modo coerente con le proprie esperienze di vita che lo condizionano dal punto di vista emotivo e motivazionale. I *test* tematici sembrano essere "più adatti a cogliere la salienza e la centralità dei temi rappresentati nelle figure per i soggetti interrogati" (Grasso 1964, 24). La loro applicazione al *pretesting* del questionario è identica a quella dei *test* proiettivi.

Le vignette sono brevi storie che descrivono scenari con personaggi ipotetici in situazioni altrettanto ipotetiche a cui l'intervistato è chiesto di reagire. Tale tecnica è utilizzata specialmente per indagare in profondità e in modo destrutturato valori e atteggiamenti su un campione numericamente ristretto. L'intervistatore racconta la storia e poi chiede all'intervistato di rispondere a una domanda o esprimere un'opinione sull'evento accaduto o su quale comportamento metterebbe in atto se si trovasse nella medesima condizione ovvero gli è chiesto di ordinare o dare un punteggio a determinati oggetti cognitivi. Qualsiasi sia il compito cognitivo assegnatogli, la tecnica funziona tanto meglio quanto più l'intervistato è immerso e coinvolto nella storia. Se ciò accade, l'intervistato risponde esplorando in profondità le ragioni della sua scelta; in caso contrario, dà una risposta superficiale e non razionalizzata. Poiché lo scenario e i personaggi descritti sono totalmente ipotetici, le vignette sono sentite come meno minacciose e obtrusive rispetto alle domande di un questionario (Finch 1987).

Utilizzate a fini diagnostici, le vignette risultano particolarmente utili per pretestare il questionario strutturato, e cogliere errate interpretazioni sul senso della domanda e sul significato di singoli termini. Ad esempio in una *survey* sul lavoro i ricercatori hanno indagato i processi cognitivi di un intervistato a cui è posta una domanda sulla propria attività lavorativa (Campanelli 1989). I ricercatori hanno voluto comprendere se termini ed espressioni rilevanti per le domande del questionario ('lavoro', 'lavorare', 'cercare un lavoro', ecc.) possono dar vita a incomprensioni ed errate

interpretazioni. I ricercatori hanno letto agli intervistati diversi esempi o piccole storie che riportano una platea di attività, chiedendo loro di classificarli come attività lavorative o non lavorative. L'analisi delle risposte ha fatto emergere incongruenze diffuse e sistematiche in merito al significato del termine 'lavoro' e dell'espressione 'cercare un lavoro': il significato inteso dal ricercatore confliggeva con quello attribuito dagli intervistati (Campanelli *et al.* 1989).

L'intervista cognitiva è un particolare tipo di intervista non standardizzata con cui l'intervistatore chiede all'intervistato di collaborare nel ricostruire i processi cognitivi attraverso cui interpreta e comprende la domanda di un questionario, somministrato precedentemente o contestualmente (Willis 2005). L'intervista cognitiva prevede o la tecnica del *think aloud* o del *verbal probing.*

Nel *thinking aloud* (Hunt, Sparkman e Wilcox 1982; De Miaio 1983; Lessler, Torangeau e Salter 1989; Bishop 1989 e 1992) l'intervistato ha il compito cognitivo di verbalizzare, dopo aver ascoltato la domanda, i procedimenti intellettivi con cui interpreta il senso generale della domanda e del significato dei singoli termini in essa presenti. L'intervistato pensa ad alta voce mentre risponde; l'intervistatore interviene per sollecitarlo costantemente con interventi neutri a riportare fedelmente tutti i suoi pensieri. Questa tecnica è stata usata per testare il livello di comprensione della domanda, delle istruzioni ad essa connesse, nel recupero delle informazioni rilevanti, e più in generale per indagare le fasi di formulazione della risposta (Torangeau e Rasinski 1988). Gobo (1997) e Mauceri (2003), però, hanno parecchie riserve sul funzionamento della tecnica. Il problema starebbe nell'artificialità del compito richiesto all'intervistato. "Quello di pensare ad alta voce è difatti un compito piuttosto atipico, che richiede a chi risponde livelli elevati di concentrazione e di capacità espressive" (ivi, 181). L'attenzione richiesta da tale compito è tale per cui l'intervistato abbassa il suo livello di concentrazione nel rispondere alla domanda, perché non riesce a fare entrambe le cose.

Nel *verbal probing technique* l'intervistatore legge domande formulate appositamente per capire quale significato l'intervistato attribuisce a certi termini o espressioni. A differenza del *thinking*

aloud le domande all'intervistato sono più specifiche perché non gli si chiede genericamente di verbalizzare ad alta voce cosa sta pensando, bensì di chiarire cosa significhi per lui un termine. È usato specialmente per pretestare domande in cui sono contenuti termini polisemici, che rischiano di essere ambigui e interpretati differentemente dai diversi intervistati (Ericsson e Simon 1980).

L'intervista sull'intervista è tra le tecniche di *pretesting* più interessanti. Nasce nel centro di ricerca di Lodtz ed è stata ideata sotto il regime comunista. Dopo aver risposto a tutte o parte delle domande del questionario, il soggetto è intervistato in profondità, con domande suppletive sui compiti già svolti. Lutynsky la definisce "un'intervista libera ma guidata da uno schema di raccolta delle informazioni sui processi cognitivi ed emotivi dell'intervistato nell'atto di rispondere ad una domanda 'chiusa'" (1988, 182). Pur essendo nata con l'obiettivo di aggirare le difese dei soggetti intervistati in un sistema non democratico, si è poi rivelata essere un'ottimale tecnica di *pretesting* (Marradi 1990). Le domande suppletive non sono altro che *probes*, domande di approfondimento, formulate per far emergere eventuali problemi comunicativi e interpretativi che l'intervistato ha avuto nell'interpretare la domanda e formulare la risposta. Il vantaggio principale è la possibilità di specificare con chiarezza la natura di questi problemi.

Gli svantaggi sono legati all'impossibilità di testare un numero considerevole di domande. Poiché per ciascuna domanda possono essere previsti anche parecchi *probes* (Oksenberg *et al*. 1991; Czaja 1998), è consigliabile non pretestare troppe domande ma concentrarsi su quelle la cui formulazione desta più perplessità. L'intervistato, infatti, si stanca facilmente, perché prima risponde alle domande del questionario e solo alla fine ai *probes* di approfondimento. Inoltre se il questionario è eccessivamente lungo, è probabile che nel rispondere ai *probes* abbia già dimenticato le prime risposte date alle domande del questionario e i ragionamenti semantici che lo hanno guidato. Altro limite, secondo Mauceri (2003), sta nei diversi livelli di capacità dei soggetti impegnati nell'attività di introspezione e verbalizzazione del proprio pensiero: i soggetti meno dotati daranno inevitabilmente

un contributo minore rispetto ai loro colleghi più abili.

La matrice multi-tratto multi-tecnica è stata ideata da Campbell e Fiske (1959), autori dotati di forte spirito critico. I due studiosi ebbero la geniale idea di controllare l'ipotesi secondo la quale uno strumento non si limita a rilevare le proprietà per cui è stato costruito, ma contribuisce nell'atto della somministrazione ad alterare lo stato che avrebbe dovuto solo registrare. La matrice multi-tratto multi-tecnica è una matrice di correlazione: in ogni riga c'è una proprietà operativizzata con una tecnica (ad esempio la proprietà autoritarismo rilevata con la tecnica della scala Likert e con vignette, e altre proprietà ancora). Come ogni altra matrice di correlazione è una matrice quadrata in cui l'ordine delle righe si replica esattamente nelle colonne; la cella che incrocia una colonna con una riga contiene il coefficiente di correlazione tra: una proprietà operativizzata con due tecniche differenti, o due proprietà operativizzate con la stessa tecnica, o due proprietà operativizzate con tecniche differenti. Nella diagonale discendente sta l'incrocio di una proprietà con se stessa operativizzata allo stesso modo.

Prima si rileva la stessa proprietà con più tecniche (mono-tratto multi-metodo), e successivamente più proprietà con la stessa tecnica (multi-tratto mono-metodo). Lo strumento non altera lo stato da rilevare e fa bene il proprio lavoro se: i coefficienti sono alti solo tra la stessa proprietà operativizzata con tecniche differenti (validità convergente), e sono bassi tra proprietà differenti operativizzate con la stessa tecnica (validità discriminante). Campbell e Fiske trovarono che i coefficienti di correlazione tra le variabili erano quasi sempre più alti, e spesso molto più alti, quando solo la tecnica era la stessa rispetto a quando solo la proprietà era la stessa (Marradi 1984/ 2002, 79-80).

Gli esperimenti su piccola scala prevedono la somministrazione di due formulazioni alternative di domanda a due differenti gruppi, considerati 'equivalenti', cioè aventi le stesse caratteristiche (Presser *et al*. 2004). Numerosi metodologi hanno fatto ricorso ai modelli sperimentali e quasi-sperimentali per indagare gli effetti della formulazione della domanda. La comparazione può prevedere:

a) la somministrazione della domanda in due diverse formulazioni a due gruppi equivalenti e l'analisi della distribuzione delle risposte. Se le due distribuzioni nei due gruppi sono simili, entrambe le formulazioni della domanda funzionano bene, perché non incidono sulla risposta dell'intervistato: pur cambiando la formulazione, la risposta rimane la stessa;
b) la somministrazione ai due gruppi di differenti tecniche di *pretesting* (*test* cognitivi, proiettivi, ecc.). Il ricercatore compara i risultati prodotti dalle diverse tecniche nei due gruppi in un'ottica di triangolazione.

In letteratura esistono moltissimi modelli sperimentali e quasi-sperimentali (Campbell e Stanley 2004). Ognuno dei quali richiede, per essere attuato, particolari condizioni sperimentali. Non è questo il luogo in cui affrontare un tema tanto vasto, ma tengo a sottolineare che gli studi sperimentali hanno dato e continuano a dare un grande contributo ai ricercatori nel decidere quali formulazioni alternative di domanda inserire nel questionario, mostrando i vantaggi e i limiti di ciascuna di esse.

III. LE TECNICHE PER LO STUDIO DELL'INTERAZIONE NELL'INTERVISTA STANDARDIZZATA

Tra le numerose tecniche di *pretesting* sopra descritte ho concentrato la mia attenzione sul *verbal interaction coding* e sull'analisi della conversazione. Queste due tecniche, pur dissimili nel metodo e nella riflessione epistemologica che hanno alle spalle, condividono l'oggetto di studio: l'interazione tra l'intervistatore e l'intervistato.

Molti studiosi sostengono che l'interazione tra intervistatore e intervistato nell'intervista standardizzata sia un proficuo oggetto di studio per chi si pone nell'ottica di indagare le migliori strategie di controllo della qualità del dato, sia in fase di *pretesting* per progettare in anticipo l'intero sistema di rilevazione, sia di controllo *ex post* per valutarne il funzionamento al termine dell'indagine.

Cannel, Fowler e Marquis (1968) sono stati i primi studiosi a scorgere l'enorme potenziale dell'analisi dell'interazione. Fino agli anni '70 l'attenzione dei metodologi era focalizzata prevalentemente sulla figura dell'intervistatore. Attraverso l'attività di monitoraggio, il ricercatore valutava la capacità di *performance* dell'intervistatore rispetto ai compiti assegnatigli, indagando le ricadute dei suoi errori sulla qualità delle informazioni raccolte. Al fine di individuare quali fossero gli intervistatori peggiori che con il loro cattivo comportamento incidevano negativamente sulla qualità delle risposte, l'interazione con l'intervistato e l'intero processo domanda-risposta sono stati colpevolmente trascurati.

Negli ultimi trent'anni gli studi sulla qualità del dato hanno gradualmente spostato l'attenzione dallo studio della figura isolata dell'intervistatore allo studio dell'interazione nell'intervista. La comunità dei metodologi ha preso progressivamente consapevolezza che lo studio del comportamento dell'intervistatore non ha senso se non include la figura dell'intervistato. Così agli inizi degli anni '80 la ricerca metodologica si è pian piano avvicinata all'analisi dell'interazione, fino a considerarla oggetto di studio privilegiato per indagare i fattori che incidono sulla qualità del dato. L'analisi

dell'interazione non solo ha permesso di valutare meglio l'attività dell'intervistatore, raffinando i modelli concettuali (che finalmente includono anche il ruolo dell'intervistato) con cui il monitoraggio è progettato e implementato, ma soprattutto ha consegnato una nuova prospettiva teorica alle strategie di progettazione *ex ante* e controllo *ex post* della qualità del dato.

Le due prospettive epistemologiche che nel corso degli anni si sono contrapposte per dettare i principi guida nello studio dell'interazione nell'intervista standardizzata sono state il comportamentismo, che ha dato vita alla tecnica del *verbal interaction coding*, e l'analisi della conversazione, da cui deriva l'omonima tecnica.

III.1. Il verbal interaction coding. Il background comportamentista

Il *verbal interaction coding* è una tecnica di *pretesting* con cui indagare l'interazione tra intervistatore e intervistato nel corso dell'intervista standardizzata. La procedura prevede la registrazione integrale dell'intervista e la successiva codifica in simboli numerici degli atti linguistici che l'intervistatore e l'intervistato si scambiano nel corso dell'intervista. La codifica numerica e la successiva analisi statistica hanno lo scopo di rilevare in corrispondenza di quali domande si verificano più frequentemente discostamenti dalla cosiddetta "sequenza ideale" (Brenner 1982) o "sequenza paradigmatica" (Maynard e Schaeffer 2002). L'ipotesi di fondo è che il comportamento verbale dell'intervistatore e dell'intervistato si discosti dalla sequenza ideale (o paradigmatica) per effetto di domande mal formulate che ostacolano il normale fluire del processo domanda-risposta.

L'espressione 'sequenza ideale' è di origine comportamentista e deriva dalla convinzione che sia possibile perseguire la comparabilità delle risposte attraverso l'invarianza degli stimoli somministrati. Come già ampiamente visto nel cap. 1, i comportamentisti vedono nell'intervistatore una pericolosa fonte di alterazione della qualità del dato. Al fine di limitare il più possibile l'impatto dell'errore introdotto dall'intervistatore, i comportamentisti hanno elaborato un insieme

di principi generali e tecniche operative che sono riassumibili nel termine 'standardizzazione'; l'oggetto della standardizzazione è la situazione dell'intervista.

Nella teoria behaviorista, la situazione d'intervista è concettualizzata in un modello meccanico stimolo-risposta, in cui al centro c'è lo stimolo somministrato e la risposta è solo una mera reazione alla stimolo ricevuto. Questo modello dà una rappresentazione iper-semplificata dell'intervista, mettendo in primo piano il ruolo del questionario strutturato e delegittimando il momento dell'intervista e conseguentemente la figura dell'intervistatore e dell'intervistato.

Nella concezione comportamentista l'intervistatore è visto come un puro somministratore standardizzato di stimoli strutturati, che ha il dovere di "applicare senza alcun margine di autonomia lo strumento al materiale umano… che reperirà seguendo le istruzioni. L'intervistatore non deve fare altro che somministrare il questionario strutturato, avendo l'obbligo di non introdurre alcun elemento di variabilità nell'intervista, che, non essendo stato previsto a monte, rischia di compromettere la standardizzazione degli stimoli somministrati" (Pitrone 1983/ 2002, 107). L'intervistatore è un mero esecutore, quasi un automa, che non deve prendere iniziative (Marradi 1980, 65); un soggetto passivo che, rispettando le istruzioni impartite dal ricercatore, mantiene una costante distanza psicologica e fisica dall'intervistato (Mauceri 2003, 81).

Sul piano dell'interazione le ripercussioni del modello stimolo-risposta sono notevoli: l'unica forma di sequenza domanda-risposta accettabile è quella in cui l'intervistatore deve leggere la domanda nell'ordine e nella forma prevista nel questionario; una volta letta la domanda nella forma così come prevista, l'intervistato deve limitarsi a rispondere scegliendo una delle modalità già formulate, senza immettere comportamenti verbali inaspettati; l'intervistatore registra poi la risposta, evitando accuratamente di non fare interpretazioni soggettive, e passa alla domanda successiva; nel caso in cui l'intervistato mostrasse segni di incomprensione di tutta o parte della domanda, l'intervistatore deve limitarsi a rileggere la domanda nella forma prevista. La concettualizzazione della sequenza domanda-risposta

secondo la visione comportamentista è stata etichettata da Schaeffer e Maynard (2002) 'sequenza paradigmatica': gli atti linguistici utilizzati dai due attori sono (dovrebbero essere) completamente previsti dal ricercatore che costruisce il questionario; qualsiasi deviazione del comportamento dell'intervistatore e dell'intervistato rispetto alla sequenza paradigmatica è una traccia empirica di un problema latente che risiede nella formulazione della domanda.

Per comprendere a pieno l'espressione 'sequenza paradigmatica' è necessario fare alcuni passi indietro e rivedere i maggiori contributi empirici allo studio dell'interazione nell'intervista standardizzata. È infatti relativamente recente l'interesse dei metodologi della ricerca sociale all'interazione tra intervistatore e intervistato, e agli effettivi meccanismi che in essa si generano. Tale attenzione è cresciuta progressivamente negli anni '90 e ha portato alla pubblicazione di articoli e libri miliari nello studio dell'intervista standardizzata (Morton Williams 1984; Fowler e Mangione 1990; Schuman e Jordan 1990; Sykes e Collins 1992; Beatty 1995; Houtkoop-Steenstra 2000; Maynard *et al*. 2002; Conrad *et al*. 2005), che hanno dato una chiara rappresentazione dell'anatomia dell'intervista standardizzata nella versione *face to face*, e grazie ai quali ora si ha la piena consapevolezza che l'intervista standardizzata *"is an interaction between two humans and not an automatic process"* (Sykes e Collins 1992, 281).

L'intervista standardizzata è un processo articolabile in diverse fasi: la somministrazione dello stimolo iniziale (la lettura della domanda insieme alle eventuali introduzioni e istruzioni necessarie all'intervistato per rispondere correttamente); la risposta iniziale fornita dall'intervistato, cioè la prima risposta data dall'intervistato (tale specificazione è necessaria poiché non può essere data per scontata la coincidenza tra la prima risposta fornita e la risposta finale dell'intervistato registrata dall'intervistatore); la prima interazione, che solitamente è avviata dall'intervistatore, per comunicare all'intervistato il grado di adeguatezza della risposta fornita (*"Ok, va bene" o "mmmmm…"*) e per sollecitarlo, attraverso un *probing* direttivo / non direttivo, a rispondere correttamente; le seguenti interazioni, che includono ogni scambio verbale successivo alla prima

interazione, e che sono comunemente avviate dall'intervistato per avere maggiore chiarezza sulle domande a cui è più complicato dare risposta; la conferma dall'intervistatore della chiusura della sequenza domanda-risposta, perché l'adeguatezza della risposta finale ne giustifica la registrazione e il passaggio alla domanda successiva.

La sequenza ideale-paradigmatica si verifica solo se lo stimolo iniziale è somministrato correttamente – l'intervistatore legge la domanda nella forma prevista, senza deviare dalla formulazione originaria; l'intervistato risponde limitandosi a scegliere una delle alternative di risposta previste, evitando altre espressioni verbali, e senza far passare troppo tempo tra la domanda e la risposta – la reazione allo stimolo è adeguata e diretta; la risposta fornita è registrata dall'intervistatore senza alcuna distorsione. Secondo i comportamentisti, se i comportamenti verbali dell'intervistatore e dell'intervistato si susseguono in questo ordine, siamo di fronte a una domanda ben formulata che non richiede un ulteriore lavoro di revisione nella fase di *pretesting*. Al contrario, deviazioni dell'intervistatore e dell'intervistato dalla sequenza ideale possono essere un indizio di un problema nella formulazione della domanda; tale problema è tanto più grave quanto più tali deviazioni tendono a ripetersi nella medesima domanda e trasversalmente alle interviste fatte.

La ricerca metodologica sull'interazione nell'intervista standardizzata ha messo in luce le sequenze non-paradigmatiche più frequenti. Alcune deviazioni sono comunemente classificate come non problematiche, perché non incidono sulla qualità delle risposte raccolte (l'intervistato ripete la domanda appena ascoltata, o fa commenti e considerazioni *a latere* della risposta, ecc.). Al contrario, altre deviazioni sono considerate problematiche, perché potrebbero avere conseguenze negative sull'accuratezza delle risposte ottenute.

Nella tab. 2 riporto le deviazioni problematiche più comuni.

Tab. 2 Deviazioni problematiche da parte dell'intervistato

Deviazione problematica	Descrizione	Azione richiesta all'intervistatore
Risposta inadeguata	La risposta non coincide con nessuna delle alternative	Ripetizione della domanda e delle alternative previste
Risposta invalida	La risposta fraintende il significato della domanda	Chiarimento o ripetizione della domanda
Richiesta di chiarimento	L'intervistato non comprende il senso della domanda	Chiarimento della domanda
Risposta irrilevante	La risposta data è irrilevante per il ricercatore	Ripetizione della domanda e del compito cognitivo
Risposta 'non so' o rifiuto di rispondere	L'intervistato non è in grado di fornire l'informazione richiesta	Motivare l'intervistato a rispondere consapevolmente

Fonte: Conrad et al. (2005)

Tab. 3 Deviazioni problematiche da parte dell'intervistatore

Deviazione problematica	Descrizione
Lettura inadeguata della domanda	La domanda e le alternative di risposta sono lette in modo difforme dalla formulazione originaria ma senza cambiarne il significato
Lettura invalida della domanda	La domanda e le alternative di risposta sono lette in modo difforme dalla formulazione originaria alterandone il significato
Probing direttivo	L'intervistatore suggerisce una specifica risposta
Domanda irrilevante	L'intervistatore fa una domanda non prevista e irrilevante ai fini dell'indagine
Interpretazione soggettiva della risposta	Anche se l'intervistato ha fornito una risposta inadeguata, l'intervistatore la interpreta e registra ugualmente una risposta valida
Richiesta di chiarimento	L'intervistatore chiede all'intervistato di chiarire il senso della risposta data
Registrazione errata della risposta	Nonostante l'adeguatezza della risposta, l'intervistatore ha codificato la risposta in modo scorretto, registrando un'altra risposta
Omissione delle alternative di risposta	L'intervistatore non legge tutte le alternative di risposta previste
Domanda non letta	L'intervistatore non legge una domanda prevista in una data posizione nel questionario

Fonte: Conrad et al. (2005)

3.1.1. Nascita e crescita della tecnica

L'analisi dell'interazione tra intervistatore e intervistato richiede, come già anticipato sopra, la codifica delle espressioni verbali che emergono nel processo domanda-risposta al fine di ottenere preziose informazioni sui modi in cui i due attori interagiscono e cooperano nella raccolta della risposta finale.

I molti studi eseguiti sul tema hanno evidenziato come gran parte delle sequenze D-R (domanda-risposta) devia dalla sequenza paradigmatica tanto desiderata dai ricercatori comportamentisti. E questo accade perché in effetti D-R è un processo interattivo e cooperativo, durante il quale intervistatore e intervistato investono le proprie risorse cognitive e sociali per dare forma all'interazione e modificarla in funzione delle proprie esigenze (Schaeffer and Maynard 2002).

La qualità dello scambio interazionale influenza inevitabilmente la qualità della risposta ottenuta. Attraverso l'osservazione e l'analisi delle espressioni verbali dell'intervistatore e dell'intervistato, il *verbal interaction coding* è in grado di identificare le domande del questionario in corrispondenza delle quali più frequentemente le interazioni tra intervistatore e intervistato deviano rispetto alla sequenza paradigmatica, differenziando tra scostamenti problematici, che incidono sulla qualità del dato, e non problematici, che non hanno un simile impatto. Ma la soglia oltre la quale una sequenza va considerata problematica è spesso arbitraria e dipende in larga misura dal punto di vista del ricercatore. Un ricercatore, ad esempio, che mette in atto una standardizzazione molto stretta del comportamento dell'intervistatore, tenderà a considerare problematica qualsiasi deviazione, anche minima, dal *wording* originale. Un ricercatore, che, al contrario, è abituato a gestire le tecniche della standardizzazione in modo più flessibile, tenderà a tralasciare le deviazioni minori e a concentrarsi su quelle che incidono in profondità sulla qualità delle risposte.

Nonostante l'oggetto della tecnica sia rimasto invariato nel corso degli anni (l'interazione tra intervistatore e intervistato), l'uso che ne è stato fatto si è progressivamente ampliato in funzione degli scopi di

chi l'ha impiegata. Fin qui, nei paragrafi precedenti, abbiamo parlato del *verbal interaction coding* come tecnica di *pretesting*, ma la storia di questa tecnica è lunga e necessita di ordine per non confondere le diverse funzioni che può assolvere.

Il *verbal interaction coding* ha visto le sue prime e numerose applicazioni come supporto all'attività di monitoraggio del ruolo dell'intervistatore, il quale sulla base di indicatori (di natura quantitativa) è valutato e giudicato da suoi superiori per la capacità di adempiere ai compiti assegnatigli. Il monitoraggio della *performance* dell'intervistatore è pratica antica che ha vissuto drastici cambiamenti con la diffusione su larga scala del sistema CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*).

Quando le interviste non erano *computer assisted*, il monitoraggio del lavoro dell'intervistatore era molto complesso perché richiedeva la presenza fisica di un'altra persona al momento dell'intervista che compilasse una scheda sull'abilità dell'intervistatore nel fare il proprio lavoro secondo i *desiderata* del ricercatore. Ovviamente tale procedura era molto invasiva, sia per l'intervistatore che si sentiva controllato più che monitorato, sia per l'intervistato che, in caso di intervista faccia a faccia, vedeva messa a rischio la propria *privacy* dalla presenza di una terza persona. L'introduzione del sistema CATI ha rivoluzionato la pratica del monitoraggio, perché permette a pochi supervisori di osservare in tempo reale le risposte che i diversi intervistatori (riuniti nel medesimo luogo di lavoro) registrano e di ascoltarne *live* l'interazione con gli intervistati. Tale procedura dà la possibilità di osservare da vicino il lavoro dell'intervistatore senza condizionarlo con la presenza di un superiore e del suo occhio indagatore (Biemer e Lyberg 2003).

Grazie al monitoraggio CATI la stima del *measurement error*, immesso dall'intervistatore, è divenuta estremamente accurata, data la precisione con cui è rilevabile la capacità dell'intervistatore di seguire i principi della standardizzazione (leggere la domanda così come scritta; leggere tutte le alternative di risposta; fare *probing* non direttivo; dare un *feedback* neutrale).

Le procedure con cui condurre il monitoraggio possono variare

molto; alcune si basano su uno schema di codifica molto rigoroso, che ricorre a indicatori esclusivamente quantitativi; altre, al contrario, affiancano indicatori qualitativi a indicatori quantitativi. Il ricercatore a volte monitora l'intera intervista, a volte solo una parte; dipende dalle esigenze della ricerca. Solitamente gli intervistatori sono monitorati casualmente, ma accade non di rado che alcuni intervistatori siano monitorati più di altri perché hanno dato prova di scarsa capacità nel rispettare i parametri della standardizzazione.

Inoltre il ricercatore deve decidere se monitorare *live* gli intervistatori, cioè nel momento stesso in cui svolgono l'intervista, o al termine dell'intervista, ascoltandone la registrazione. Tale scelta è da farsi in funzione del progetto formativo. Se si vuol dare all'intervistatore un *feedback* immediato *in loco* su dove sta sbagliando e quali modifiche apportare, è necessario che il monitoraggio sia *live* mentre l'intervista è *in progress*; lo svantaggio maggiore sta nell'approssimazione con cui il monitoraggio è implementato: il supervisore non ha altra scelta che concentrarsi sugli errori più grossolani, tralasciando quelli di ordine minore, vista la velocità con cui scorre un'intervista telefonica. Se, al contrario, il monitoraggio è pensato come attività strumentale all'attività di formazione, è preferibile monitorare gli intervistatori a posteriori, riascoltando le registrazioni delle loro interviste, così da soffermarsi anche sui più piccoli errori, che saranno poi discussi nella successiva sessione formativa. Naturalmente nulla vieta di perseguire entrambi gli obiettivi, ma è evidente che questo aumenta di molto i costi a carico dell'organizzazione.

Per avviare una sessione di monitoraggio è necessario disporre di: supervisori e assistenti supervisori esperti nell'attività di monitoraggio del comportamento dell'intervistatore; un insieme di indicatori da rilevare per assegnare un punteggio finale alla *performance* degli intervistatori monitorati; postazioni CATI; postazioni di *backoffice* per il monitoraggio *live* e / o per il monitoraggio a posteriori.

Queste sono solo le informazioni che si è soliti rilevare con una scheda di monitoraggio (Tarnai e Moore 2004), ma esistono schede di monitoraggio decisamente più complesse e dettagliate: l'intervistatore

a) aggiunge uno o più termini al testo della domanda;
b) cancella uno o più termini al testo della domanda;
c) sostituisce uno o più termini al testo della domanda;
d) non rilegge la domanda se interrotto dall'intervistato;
e) rilegge solo parte del testo della domanda;
f) fa *probing* direttivo – suggerisce la risposta;
g) fa *probing* che ingiustificatamente esclude alcune categorie di risposta;
h) non fa *probing* quando necessario;
i) dà *feedback* non neutrali e in qualche modo direttivi;
j) fornisce una definizione personale;
k) dà chiarimenti e spiegazioni direttivi;
l) registra erroneamente una risposta piuttosto che un'altra.

È opportuno sottolineare che tra le funzioni del *verbal interaction coding* il monitoraggio è a tutt'oggi la più diffusa, specialmente nei grandi istituti di ricerca.

La tecnica ha poi vissuto una costante evoluzione, che l'ha portata ad essere utilizzata per la valutazione *ex post* della qualità del dato. In questo caso la tecnica è impiegata a posteriori, una volta raccolto il dato, per controllarne il livello di qualità e individuare il cosiddetto *measurement error*, l'errore di misurazione, e i fattori che l'hanno causato. I risultati dell'analisi statistica delle espressioni verbali dell'intervistatore e dell'intervistato sono messi in relazione con le caratteristiche dell'intervistatore, del rispondente, del questionario e della situazione d'intervista, per capire se certi comportamenti verbali si verificano in corrispondenza di altri fattori (ad esempio l'età, il sesso, l'esperienza lavorativa, i valori dell'intervistatore o / e dell'intervistato, ecc.). Ad esempio, potrebbe emergere che l'interazione si fa più complicata con intervistatori maschili, anziani, poco esperti, mentre è decisamente più fluida e meno problematica con intervistatrici di sesso femminile, abbastanza giovani, e con anni di esperienza alle spalle.

Gli studi a posteriori sulla qualità del dato condotti con il *verbal interaction coding* tentano di rispondere a queste domande (Conrad *et al.* 2005).

a) Quali problemi interazionali possono sorgere in un'intervista standardizzata?
b) Qual è il metodo e la tecnica migliore per identificare tali problemi?
c) Quali sono le sequenze non-paradigmatiche che più frequentemente occorrono?
d) E quali ne sono le cause?
e) È possibile dare una spiegazione delle sequenze interazionali che deviano dal corso ideale d'intervista?

È legittimo porsi la domanda: *qui prodest* individuare una potenziale fonte di errore nel sistema di rilevazione quando ormai la rilevazione è terminata e il dato è stato raccolto? Il contributo che offre il *verbal interaction coding* nella sua versione *ex post* è aggiungere nuova conoscenza sul processo domanda-risposta nell'intervista standardizzata. L'obiettivo è individuare i problemi che sistematicamente intercorrono nell'interazione tra intervistatore e intervistato, e isolarne l'origine, per elaborare le procedure e le tecniche necessarie a prevenirli in futuro (Belli and Lepkowski 1996; Dykema, Lepkowski and Blixt 1997).

Quale che sia l'uso che il ricercatore intende farne, il ricorso al *verbal interaction coding* è giustificato solo se si accetta il criterio che ne è alla base: la tecnica è funzionale all'individuazione delle deviazioni / scostamenti dei comportamenti dell'intervistatore e dell'intervistato dai precetti (comportamentisti) imposti dal ricercatore alla situazione d'intervista. Gli scostamenti che tendono a ripetersi tra le interviste vengono considerati indizi di un *measurement error*, cioè di un fattore che sistematicamente, al presentarsi di date circostanze, produce un errore nella raccolta del dato, alterandone la qualità. In fase di *pretesting* l'individuazione dell'errore è funzionale alla correzione del questionario o delle istruzioni all'intervistatore; in fase di controllo *ex post* a fornire un contributo all'opera di sistematizzazione teorica delle generalizzazioni empiriche emerse grazie agli studi sulla qualità del dato.

Sykes and Morton-Williams (1987) hanno colto per primi i limiti

della tecnica: tale tecnica è in grado di individuare solamente gli errori manifesti, resi osservabili dall'interazione tra intervistatore e intervistato. Ne consegue che se l'interazione è fluida e la sequenza domanda-risposta è paradigmatica, non ci sono buoni motivi per pensare che il *measurement error* sia in azione. Ma è ormai accertato che molti fattori, che concorrono alla alterazione della qualità del dato, non sono direttamente osservabili. Ad esempio, gli intervistati possono rispondere in modo socialmente desiderabile (Marradi 2007) o perseguire strategie di massima soddisfazione con il minimo sforzo cognitivo (Krosnick 1991) o evitare di manifestare all'intervistatore problemi nella comprensione della domanda (Mauceri 2003).

3.1.2. Scelte di metodo

Il momento forse più delicato per il ricercatore che applica il *verbal interaction coding* al proprio materiale empirico è la costruzione dello schema di codifica dei comportamenti dell'intervistatore e dell'intervistato nel corso dell'intervista. Il primo rudimentale schema di codifica, elaborato da Cannell e Fowler e Marquis (1968), includeva solo 12 codici; nello studio in cui tale schema era testato, peraltro, non era prevista la registrazione audio delle interviste. In uno studio successivo Marquis e Cannell (1969) hanno elaborato uno schema di codifica più dettagliato con ben 47 codici differenti, anche grazie alla diponibilità delle registrazioni.

Successivamente l'avvento delle rilevazioni *computer assisted* ha aperto le porte a software sempre più potenti che hanno permesso non solo di rendere più dettagliato lo schema di codifica, ma anche di procedere in modo spedito e semi-automatico nella codifica effettiva dei comportamenti d'intervista (Dijkstra 1999; Dijkstra 2002).

Il numero di codici inclusi nello schema di codifica, comunque, può variare notevolmente: da due (Edwards *et al*. 2002) a circa 200 (Dijkstra 1999). Nella tabella 4 sono riportate le categorie di base più comuni.

Tab. 4 I codici più comuni negli schemi di codifica dell'interazione

Codici per il comportamento dell'intervistatore	**Codici per il comportamento dell'intervistato**
Lettura della domanda nella formulazione prevista	Risposta adeguata
Lettura della domanda con leggere modifiche	Risposta inadeguata
Lettura della domanda con profonde modifiche	'Non so'
Domanda saltata, non letta	Rifiuto a rispondere
Probing direttivo	Richiesta di chiarimento
Probing non direttivo	Interruzione

Fonte: Conrad et al. (2005)

In merito alle categorie usate per codificare il comportamento dell'intervistatore, la loro interpretazione è abbastanza ovvia: rilevano il grado di scostamento della lettura della domanda dalla formulazione originaria e la capacità di gestire l'interazione quando la risposta dell'intervistato non è adeguata, perché non coincide con una delle alternative previste. Nel primo caso si distingue tra una modifica leggera, perché intacca solo la forma della domanda ma non il suo contenuto semantico, e una profonda, che ne altera drasticamente il senso. Nel secondo caso è necessario differenziare tra '*probing* direttivo', con cui l'intervistatore indirizza l'intervistato verso una specifica risposta, e '*probing* non direttivo', che limita l'intervistatore a riproporre la domanda così come formulata originariamente.

Riguardo alle categorie impiegate per il comportamento dell'intervistato, esse rilevano se e quanto l'intervistato disattende le aspettative del ricercatore, non limitandosi a scegliere una delle alternative previste (risposta adeguata) ma scegliendone un'altra (risposta inadeguata), o rifiutandosi di rispondere o rispondendo 'non so' o richiedendo un chiarimento all'intervistatore, anche interrompendolo.

Da quanto detto, emerge chiara l'impronta comportamentista

sulla tecnica: gli scostamenti sono rilevati tenendo conto solo dei comportamenti verbali, senza considerarne l'aspetto semantico o l'eventuale adeguatezza alla situazione d'intervista (ad esempio un intervistato si rifiuta di rispondere a una domanda non perché non ne abbia voglia ma perché ha più volte fornito quella informazione in commenti spontanei prima e durante l'intervista). A prescindere dalle conseguenze del comportamento tenuto, si dà per scontato che un certo comportamento produca un dato di qualità e che un altro faccia l'esatto contrario, rinunciando a contestualizzare i comportamenti messi in atto con il quadro dei significati fino a quel momento emersi nel corso dell'intervista.

Cannell e Oksenberg (1988) sostengono che la scelta delle categorie da inserire nello schema di codifica è in funzione degli obiettivi della ricerca. Per Conrad *et al*. (2005) questo è solo parzialmente vero, perché i codici sopra riportati sono inclusi praticamente in tutti gli studi sul *verbal interaction coding*. Credo che entrambe le posizioni siano sostenibili, ma con una necessaria puntualizzazione: le categorie di base, riportate nella tab. 4, sono utilizzate sempre negli studi con *verbal interaction coding* perché costituiscono il fulcro concettuale dell'interazione tra intervistatore e intervistato, nonostante il numero delle categorie possa crescere notevolmente in funzione degli scopi cognitivi della ricerca. Chi ricorre al *verbal interaction coding* per pretestare il questionario o per fare uno studio di qualità, dopo che il dato è stato raccolto, solitamente si avvale di registrazioni audio, che gli permettono di codificare in dettaglio l'interazione, ascoltando e riascoltando a piacere gli scambi verbali tra intervistatore e intervistato. È evidente che tale procedura spinge il ricercatore a preparare uno schema di codifica che sia il più minuzioso possibile, per non perdere nulla della ricchezza del materiale a sua disposizione. Ma se lo studio è finalizzato a monitorare *live* la *performance* dell'intervistatore, o esiste un qualche impedimento alla registrazione delle interviste, allora è logico aspettarsi che il ricercatore progetti uno schema di codifica snello, con un numero esiguo di categorie, per raccogliere poche informazioni ma rilevanti ai fini dell'indagine.

Il ricercatore deve anche stabilire l'unità di rilevamento. Adottando

il buon senso, sembra scontato che l'unità sia la singola espressione verbale, cioè il singolo comportamento verbale messo in atto dall'intervistatore e dall'intervistato. Questo approccio rende il lavoro del ricercatore estremamente analitico e puntuale, perché concentrato su tutte le espressioni verbali, senza tralasciarne alcuna. Ma non è raro assistere a lavori in cu l'unità di rilevamento sia differente: lo scambio verbale, la sequenza domanda-risposta.

Lo scambio verbale può essere considerato una sorta di unità intermedia tra l'espressione verbale e la sequenza domanda-risposta. Per 'scambio verbale' s'intende la coppia di due elementi interazionali nello stesso scambio linguistico. Morton-Williams (1979) è stata la prima ad adottare questa strategia rilevando: 1) lo scambio inziale fatto di domanda e risposta, 2) lo scambio tra un possibile successivo intervento dell'intervistatore e una seconda risposta dell'intervistato. Altre espressioni verbali (silenzi, risa, *acknowledgement*, ecc.) devono essere tralasciati. Questo approccio è particolarmente utile perché si concentra solo sugli elementi linguistici d'interesse, escludendo il resto.

Lo studio è decisamente meno analitico se l'unità è la sequenza domanda-risposta, perché il lavoro del ricercatore è classificare ogni singola sequenza come paradigmatica o non paradigmatica, e differenziare quest'ultima tra problematica e non problematica: 'la sequenza non paradigmatica problematica' incide e altera la qualità del dato; 'la sequenza non paradigmatica non problematica' no. Tale strategia ha il vantaggio di essere economica (in termini di risorse umane e temporali) ma restituisce informazioni poco dettagliate sulle caratteristiche dell'interazione.

Si parla di *full coding* quando il ricercatore decide di analizzare a tappeto tutte le espressioni verbali che si scambiano intervistatore e intervistato. Tale approccio è giustificato quando il ricercatore indaga in profondità i meccanismi dell'interazione. Se, al contrario, mette in atto una strategia di *selective coding*, sceglie a monte quali espressioni rilevare; il criterio della selezione è essenzialmente legato agli obiettivi della ricerca (ad esempio, se si sta monitorando la *performance* dell'intervistatore, sono selezionate solo le espressioni

verbali dell'intervistatore). Un tale orientamento è possibile sia se l'unità di rilevamento è l'espressione verbale (si selezionano a monte le espressioni da codificare e quelle che restano escluse), sia se l'unità è lo scambio verbale (si selezionano le espressioni che costituiranno la coppia nello scambio linguistico) (Cannell, Lawson e Hausser 1975). Più la codifica è selettiva e l'unità ad un alto livello di generalità, minore è il tempo necessario a completare la ricerca, ma minori e meno analitiche saranno anche le informazioni elaborate in fase di analisi. Se l'unità scelta è l'espressione verbale, una codifica dettagliata è in grado di elaborare una grande quantità di informazioni, la cui analisi sarà estremamente preziosa e ricca.

Anche in questo caso, sottolinea Smith (1995), il numero di categorie da inserire nello schema di codifica deve essere adeguato, cioè gestibile sia dal codificatore che dal ricercatore in sede di analisi: uno schema poco dettagliato non è di alcuna utilità per la ricerca perché troppo vago; uno schema eccessivamente dettagliato dà più problemi che vantaggi.

Terminata la fase di codifica, il ricercatore analizza i dati raccolti. Le strategie di analisi sono due: l'analisi delle frequenze e l'analisi delle sequenze.

L'analisi delle frequenze essenzialmente conta le occorrenze di particolari tipi di comportamenti dell'intervistatore e dell'intervistato. L'analisi monovariata è seguita da un'analisi bi-multivariata con cui si mettono in relazione le occorrenze contate con altre variabili (ad esempio, le caratteristiche dell'intervistatore, dell'intervistato o del questionario o ancora della distribuzione delle risposte ottenute). Tali associazioni sono frequenti nei modelli sperimentali, in cui le variabili che rilevano i singoli comportamenti d'intervista sono messe in relazione con differenti formulazioni di domande, differenti stili di intervista, e così via… (Edwards *et al*. 2002).

L'analisi delle sequenze permette di studiare le relazioni tra i diversi comportamenti verbali dell'intervistatore e dell'intervistato, in particolar modo dei comportamenti successivi al primo turno nello scambio interazionale. Tale strategia di analisi è possibile a patto che sia stata effettuata una codifica di tutte le espressioni verbali, senza

che alcuna selezione sia sta fatta a monte. In caso contrario, non si può dare per scontato un'associazione tra due espressioni verbali, data la mancanza di una terza, non rilevata, che avrebbe potuto rendere la relazione tra queste spuria. I risultati di un'analisi di sequenza sono rappresentabili da una struttura ad albero (Brenner 1982): ogni ramo dell'albero costituisce una sequenza di comportamenti che si sono succeduti; ogni comportamento è preceduto e succeduto da un altro in una sequenza ordinata.

Molti esperti di *verbal interaction coding* sostengono che un'analisi quantitativa, come l'analisi delle frequenze, non è sufficiente per comprendere a fondo l'interazione tra intervistatore e intervistato. Per questo è opportuno affiancarne una strategia di analisi qualitativa. La ragione è semplice: il *verbal interaction coding* non permette di comprendere ciò che realmente accade nell'interazione. Come già anticipato, se ci si limita a codificare comportamenti senza curarsi dell'appropriatezza di tali comportamenti al contesto d'intervista, si rimane su un piano superficiale. Oksenberg, Cannell and Kalton (1991) propongono di organizzare incontri con gli intervistatori per dare profondità ai risultati emersi con il *verbal interaction coding*. Anche Dykema *et al*. (1997) e Schaeffer e Dykema (2004) sono del parere che gli intervistatori siano utilissimi per diagnosticare l'origine dei problemi interazionali individuati. C'è anche chi si affida alla trascrizione e all'ascolto ripetuto dell'intervista: una volta capito attraverso un'analisi quantitativa dove sta il problema, l'unico modo per comprenderlo è porre attenzione a ciò che l'intervistatore e l'intervistato si dicono effettivamente nel corso dell'intervista, o per mezzo della lettura della trascrizione o riascoltando l'intervista.

III.2. L'Analisi della Conversazione

L'analisi della conversazione studia l'interazione tra due o più parlanti in situazioni ordinarie informali o formali-istituzionali (intervista clinica, interrogatorio giudiziario, intervista nella ricerca sociale, ecc.). L'idea è che "due persone interagiscono, scambiandosi espressioni verbali non casualmente bensì in modo organizzato sulla di base procedure e risorse conoscibili e formalizzabili" (Fele 2007, 9).

Arminen (1999) sostiene che "l'idea di base dell'analisi della conversazione è così semplice che è difficile da capire". Infatti il suo oggetto di studio non è nient'altro che l'agire interattivo dei parlanti, cioè che cosa fanno effettivamente l'uno con l'altro mediante ciò che si dicono. Attraverso l'analisi dettagliata e minuziosa del flusso di azioni linguistiche che i partecipanti a un incontro si scambiano verbalmente, l'analisi della conversazione tenta di far emergere e formalizzare le procedure con cui gli attori della conversazione rendono intelligibile il comportamento degli altri e comprensibile agli altri il comportamento proprio. Il ricercatore è interessato proprio a tali procedure, perché apprese in modo implicito dalla società e sostanziate inconsapevolmente nella conoscenza tacita di ciascuno. Ognuno di noi, quindi, dispone di tali risorse che usa costantemente per parlare e farsi capire, ma anche per capire ciò che l'altro sta dicendo.

L'obiettivo analitico è "spiegare in che modo i membri sociali 'producono' azioni, eventi, oggetti linguistici reciprocamente riconoscibili dalle persone coinvolte nell'interazione, e in che modo queste azioni, eventi, oggetti vengono compresi, afferrati e gestiti" (Pomerantz e Fehr 1997).

I fondamenti dell'analisi della conversazione sono (Fele 2007):

a) il naturalismo;
b) la sequenzialità;
c) l'adiacenza delle azioni;
d) il rispetto del punto di vista dei partecipanti;
e) la contestualità;
f) il linguaggio come prassi.

Il *naturalismo*. L'analisi della conversazione (d'ora in poi AC) rende conto di quello che si dicono i partecipanti a una conversazione, ciò che le persone fanno effettivamente quando parlano. Ha una metodologia prettamente induttiva, *bottom-up*, che fornisce un resoconto delle strutture organizzative locali dell'interazione (Perakyla 2004), senza alcuna teoria che indichi i riferimenti concettuali con cui approcciarsi all'oggetto di studio.

Sequenzialità. Per essere riconosciuto dagli altri come soggetto che ha diritto a partecipare a una conversazione, un individuo deve poter mettere in campo le medesime risorse degli altri partecipanti alla conversazione, e ciò è possibile solo se questi stessi individui condividono gli stessi riferimenti culturali. Individui con riferimenti culturali troppo distanti non possono comprendersi vicendevolmente perché il reciproco apporto non è in grado di produrre una conversazione che sia per entrambi dotata di senso. E tale riconoscimento non può che avvenire al momento della conversazione. Infatti durante la conversazione i parlanti sono orientati al momento: ogni azione verbale di un parlante deve essere manifestamente riconosciuta dagli altri partecipanti come intelligibile, accettata perché compresa. L'accettazione o il rifiuto si manifesta nella sequenzialità: ciò che uno fa immediatamente dopo ciò che un altro ha fatto è il modo principale in cui si manifesta tale riconoscimento. La conversazione così intesa è un processo, in cui ogni elemento ha una posizione relazionale, perché la sua posizione nella sequenza influenza l'interpretazione degli elementi precedenti e di quelli successivi. Ogni cosa detta in un dato punto della conversazione ha valore prospettivo e retrospettivo: fa luce su ciò che è stato fin lì detto (accetta o meno l'elemento antecedente), e allo stesso tempo crea un aspettativa rivolta a chi interverrà (aspetta a sua volta di essere accettata dagli elementi che la succederanno).

L'adiacenza delle azioni. Per l'AC l'adiacenza di due o più espressioni verbali, reciprocamente vicine, è la prova che esiste una "architettura dell'intersoggettività" (Heritage 1995). La conversazione, infatti, è un'attività che si svolge tra due parti le cui azioni sono adiacenti. Tale legame è evidentemente più forte tra due elementi che nella

sequenza sono l'uno prossimo all'altro, cioè immediatamente contigui, e la cui contiguità tende a ripetersi nel corso delle conversazioni. Per Sacks (1992) il principio dell'adiacenza dimostra che l'impegno conversazionale di due persone non è casuale ma ha luogo in un quadro di formale intelligibilità reciproca: l'azione di un interlocutore in un turno di parola è sostenuta da ciò che dice l'altro interlocutore nel turno successivo. La prima acquisisce senso solo alla luce della seconda, e senza la quale la sequenza si interrompe. L'adiacenza si differenzia dalla sequenzialità nel fatto che due elementi contigui nella sequenza conversazionale non è detto che siano anche una coppia adiacente; mentre una coppia di elementi adiacenti sono evidentemente anche sequenziali. Affinché ci sia adiacenza tale contiguità deve ripresentarsi costantemente immutata nelle diverse occasioni di conversazione. L'esempio più lampante di una 'coppia di elementi adiacenti' è la sequenza domanda-risposta. "La domanda è l'innesco di un dispositivo, la costruzione di un turno che opera delle costrizioni sul tipo di turno a seguire, in modo da rendere pertinente solo una ristretta gamma di elementi successivi" (Fele 2007, 24). Dopo una domanda, c'è sempre una risposta; dopo un saluto, un saluto di cortesia; dopo un'offerta, un'accettazione o un rifiuto. Ma non tutti gli elementi adiacenti sono una coppia. Una coppia di elementi adiacenti ha queste caratteristiche (Sacks e Schegloff 1973):

a) due turni di parola;
b) il posizionamento adiacente dei due elementi (enunciati);
c) due diversi parlanti per due enunciati;
d) l'ordine relativo delle parti (la prima parte della coppia precede sempre la seconda parte, e non è mai vero il contrario);
e) una relazione discriminante (il tipo di coppia di cui la prima parte è membro è rilevante per la selezione di seconde parti possibili);
f) la rilevanza condizionale (dato la presenza di un primo elemento, un secondo è atteso, pena il *no-sense* della sequenza).

Quindi una coppia adiacente necessita di almeno due turni di

parola tenuti da due differenti parlanti (domanda e risposta). L'ordine dei due elementi non può essere alterato (la risposta non anticipa mai la domanda). La presenza del primo elemento restringe l'attesa per un secondo elemento (una domanda può essere succeduta solo da una risposta, o da altri elementi simili, richiesta di chiarimento, ecc.), e tale attesa deriva dal tipo di coppia adiacente a cui il primo elemento, già presente, e il secondo, atteso, appartengono. Schegloff e Sacks (1973, 297-298) sostengono che la coppia adiacente è il nucleo di ogni attività conversazionale, perché è grazie ad essa che un parlante può capire se è stato correttamente compreso dal suo interlocutore. In caso il secondo interlocutore non riempia lo *slot* creato e atteso dal primo elemento della coppia, la coppia adiacente cade e gli interlocutori colgono che c'è stata incomprensione; a quel punto è necessario mettere in atto comportamenti verbali riparatori (chiarimenti) per risolvere il fraintendimento ed evitare che la conversazione s'interrompa perché insensata.

Il rispetto del punto di vista dei partecipanti. Nella conversazione ogni elemento linguistico verbale di uno dei partecipanti è sempre rivolto agli altri partecipanti, cioè costruito per essere compreso in pieno da tutti coloro che stanno ascoltando. Sacks, Schegloff e Jefferson (1974, 727) hanno parlato di *recipient design*, cioè della pratica comune di costruire nell'interazione azioni linguistiche rivolte agli altri interlocutori, in modo da renderle pienamente intelligibili. Per questo l'interlocutore di turno dice qualcosa che ben sta in un determinato punto della sequenza, e che facilmente produce un'aspettativa su ciò che ci si aspetta sia detto immediatamente dopo. Compito dell'analista è dare conto della posizione che i vari elementi occupano all'interno della sequenza, analizzandone la posizione e la composizione dei turni di parola.

La contestualità. I partecipanti a una conversazione si trovano costantemente a decidere quale contributo dare e a che punto della sequenza, in poche parole "cosa dire e quando dirlo". Infatti ogni contributo deve essere rilevante e pertinente, per tutti e in quel momento della conversazione. Per fare questo ogni interlocutore tiene in considerazione il contesto. Nell'AC per 'contesto' s'intende "ciò di

fronte al quale l'interlocutore si trova nel momento preciso in cui il suo contributo può essere rilevante". Ogni contributo è vincolato al contributo precedente e allo stesso tempo vincola quello successivo. Il contributo precedente configura il contesto che vincola l'intervento successivo; il successivo allo stesso modo è definito dall'intervento che lo precede. L'analisi della conversazione studia le forme e i modi in cui i partecipanti decidono come e quando intervenire in un dato punto della sequenza interazionale (Fele 2007, 29).

Il linguaggio come prassi. Questo è l'oggetto dell'AC: la logica endogena di quello che le persone fanno quando parlano tra loro. Parlare significa agire.

L'AC, muovendosi su questi principi di base, ha portato alla luce le risorse con cui è gestita l'interazione in una conversazione (Schegloff 2007):

a) il sistema della presa del turno;
b) i meccanismi della riparazione;
c) l'organizzazione delle azioni;
d) l'organizzazione delle sequenze di azioni.

La presa del turno nella conversazione. Una conversazione è tale solo quando i parlanti si alternano nel parlare in modo ricorrente e ordinato. Non c'è conversazione se parla solo una persona, né se nessuno parla, né se i parlanti si sovrappongono regolarmente (la sovrapposizione deve essere breve e sporadica). Il meccanismo fondamentale di una conversazione è la gestione dei turni di parola, cioè come i parlanti gestiscono la presa e la fine del proprio turno di parola. Contrariamente alle conversazioni istituzionali, dove la gestione dei turni di parola è definita da una qualche regola, nella conversazione ordinaria i parlanti devono decidere autonomamente l'ordine con cui intervengono e il momento in cui lo fanno. Infatti in una conversazione si parla uno alla volta, e i punti in corrispondenza dei quali c'è il cambio del turno di parola sono caratterizzati da pause o sovrapposizioni; l'ordine con cui si parla varia, così come la durata del turno di parola (Sacks, Schegloff e Jefferson 2000).

Come fanno gli attori di una conversazione a gestire la presa del

turno di parola? Ciò è possibile grazie ai TCU, *Turn Constructional Units*, cioè qualsiasi elemento conversazionale che crea le condizioni per un cambio nel turno di parola (Fox *et al*. 1996). Ma tali unità non sono di tipo linguistico (frasi, sintagmi, singole parole) bensì interazionali, perché basati sulla comprensione. In poche parole, chi interviene lo fa solo quando è certo di aver capito quello che il suo predecessore sta dicendo. Proprio per questo la gestione della transizione da un turno all'altro in corrispondenza dei TCU è sempre situazionale, cioè gestita interazionalmente dai partecipanti nel corso della conversazione, turno dopo turno. Non ci sono meccanismi di prenotazione in anticipo dei turni di parola, bensì è una gestione locale orientata al turno successivo: il cambio di turno avviene quando chi prende la parola pensa di aver compreso ciò che il suo predecessore ha detto. Da un punto di vista strettamente linguistico si ha un punto di transizione quando una frase è terminata e l'enunciato di chi parla è completo. Ma è piuttosto comune che in una conversazione chi interviene non aspetti che l'altro abbia terminato grammaticalmente la frase; lo fa quando crede di aver compreso il significato del parlato (Sacks, Schegloff e Jefferson 2000).

I meccanismi della riparazione. Se i partecipanti a una conversazione riscontrano problemi di comprensione, hanno a disposizione i cosiddetti *repairs*. Anche qui non stiamo parlando di strumenti linguistici bensì puramente conversazionali, pratiche interazionali con cui risolvere problemi di incomprensione. L'incomprensione non è grammaticale bensì esclusivamente semantica (una frase non deve essere grammaticalmente perfetta per essere compresa). Se i parlanti non si comprendono vicendevolmente, possono ricorrere a risorse che rimettono la conversazione sulla strada dell'intelligibilità reciproca. Facciamo l'esempio di una domanda: grazie alla risposta chi ha fatto la domanda ha gli elementi sufficienti per diagnosticare eventuali incomprensioni del suo interlocutore. Se ciò accade, avvia la riparazione per correggere il contenuto del primo turno e riportare la conversazione alla normalità, perché qualcosa nell'interazione è andato storto. Si attiva, quindi, una procedura fondata sulla reciproca comprensione, che viene valutata e attivata solo al momento, "perché

la conversazione si costruisce passo dopo passo, mattone dopo mattone, sulla comprensione reciproca di ciò che si sta dicendo" (Fele 2007, 45).

Esiste una quantità potenzialmente infinita di riparazioni. Ma tutte hanno un inizio e un completamento; il completamento può consistere in una riproposizione inalterata della componente problematica o in una sua modifica. C'è auto-inizio di riparazione se la riparazione è avviata dal parlante stesso nel cui turno è comparso il problema; in questo caso il parlante si rende conto da solo del problema occorso e si autocorregge, anticipando la richiesta di un intervento riparatore di uno dei presenti. L'intervento di autoriparazione può avvenire immediatamente, perché il parlante capisce da solo la presenza e la natura del problema, ovvero in un turno successivo (terzo turno), cogliendolo autonomamente dal contenuto dell'intervento dell'interlocutore. C'è etero-inizio se la riparazione è avviata dall'interlocutore, che segnala esplicitamente all'altro che c'è un problema. In questo caso invece di produrre un turno di parola che sia sequenzialmente rilevante rispetto al turno precedente, il parlante segnala un problema di comprensione, ovvero suggerisce immediatamente una possibile riparazione al problema emerso in precedenza. Sta poi all'altro accettarlo o respingerlo, proponendo una soluzione alternativa (Schegloff 1997).

L'organizzazione delle azioni nella conversazione. L'AC considera le azioni linguistiche dei parlanti non isolatamente bensì all'interno di una struttura sequenziale entro la quale esse acquisiscono senso. La prospettiva è interazionale perché nessuna azione può aver luogo se non all'interno del concatenamento di azioni sequenziali e irriducibilmente relazionali. E "il modo in cui le azioni sono organizzate nella conversazione rappresenta il cuore del funzionamento dell'interazione" (Fele 2007, 55). Il motore di tutta l'interazione è il legame tra una coppia di elementi adiacenti: se un parlante produce il primo elemento della coppia, è inevitabile che ci si attenda l'elemento successivo. Purtroppo per gli analisti della conversazione tale connessione non è così ovvia, perché il secondo elemento atteso può assumere diverse forme. Il primo elemento definisce solo possibili

corsi di azione che limitano il numero di alternative possibili nel turno successivo, le cosiddette *preferences.* Il parlante nel successivo turno di parola vede ridotte il numero di opzioni conversazionali possibili, perché limitate da ciò che l'altro ha precedentemente detto, ma non è per niente scontato quali di queste scelga di mettere in campo. Con il termine *'preferences'* si vuol riconoscere al secondo parlante il titolo di privilegiare taluni corsi di azioni a discapito di altri, perché le alternative che inizialmente dispone non sono equivalenti. Ad esempio, se si riceve un invito, lo si può accettare o rifiutare, ma declinare un invito appena ricevuto non è facile tanto quanto accettarlo. Ancora, se si riceve su un giudizio su qualcosa o qualcuno, ci si può mostrare d'accordo o in disaccordo, ma esprimere un chiaro disaccordo è più difficile che mostrarsi d'accordo. E così via…

L'organizzazione delle sequenze di azioni. L'AC ha individuato strutture sequenziali di azioni che sono decisamente più estese e complesse di una semplice coppia di elementi adiacenti. Spesso, infatti, una conversazione è fatta di un concatenamento di azioni sequenziali che non sono costituiti da una sola coppia di elementi ma da una pluralità di essi, perché la sequenza non si interrompe all'interno della coppia ma va oltre. Pensiamo al già visto uso dei *repairs*, un chiaro esempio con cui l'interazione assume strutture sequenziali estese perché si è verificata un'incomprensione che ha impedito di chiudere la relazione interna alla coppia. Tecnicamente gli analisti della conversazione parlano di una 'sequenza espansa verso il basso' (quando la sequenza è implementata con taluni strumenti conversazionali dopo la produzione del secondo elemento della coppia) e 'sequenza espansa verso l'alto' (quando l'espansione avviene prima della produzione del primo elemento della coppia). Ma queste strutture sono di una tale complessità che non è questo lo spazio adeguato per descriverle[28].

Da un punto di vista metodologico, per fare analisi della conversazione è necessario disporre di video o audio-registrazioni di conversazioni naturali. La registrazione è un requisito fondamentale

28 Per uno studio dettagliato sulle forme di organizzazione delle sequenze in conversazioni ordinarie e non vedi (Terasaki 1978; Pomerantz 1980; Schegloff 1980; Sacks 1992; Drew 1995).

del materiale empirico di un analista. Infatti le conversazioni sono pratiche culturali altamente volatili, e tale volatilità deve essere catturata dalla registrazione, che riesce così a conservare la caratteristica fondamentale dell'interazione: la temporalità. Grazie alla registrazione l'analista può andare avanti e indietro nella conversazione, rivivendone integralmente la naturalezza, senza alterarne la temporalità. L'ascolto ripetuto permette di puntare l'attenzione anche sui minimi dettagli interazionali, che nell'ascolto dal vivo andrebbero altrimenti persi.

Solitamente un'analista ricorre a conversazioni già registrate, se sono compatibili con gli scopi della ricerca. In caso contrario, deve registrare *ex novo*, ma i problemi tecnici, pratici ed etici sono numerosi. In primo luogo chi sa di essere registrato ha verosimilmente un comportamento verbale formale e meno spontaneo. Al riguardo Labov (1972, 61) parla del "paradosso dell'osservatore": il ricercatore è interessato a osservare le persone quando non sanno di essere osservate. Il registrare, infatti, sembra dare la garanzia di mantenimento della naturalezza della conversazione; in realtà la sua stessa presenza altera quella naturalezza che avrebbe dovuto limitarsi a riprodurre. Alcuni sono del parere che l'unico antidoto è registrare senza che gli individui ne siano consapevoli. Ma questo solleva numerosi problemi etici, perché "i soggetti diventerebbero cavie osservate dal buco della serratura" (Fele 2007, 122); senza contare la palese violazione delle norme sulla *privacy.* Altri sostengono che è meglio avere dati alla luce del sole, ottenuti per mezzo di una tecnologia poco intrusiva. I soggetti, secondo questa impostazione, pur consapevoli di essere registrati, tendono velocemente a dimenticarsene, vista le dimensioni ridotte del registratore; si abituano alla registrazione e parlano naturalmente, senza alcuna inibizione.

Per analizzare e descrivere ciò che avviene nell'interazione, è richiesta una trascrizione minuta, al massimo livello di dettaglio percepibile, dei comportamenti vocali dei partecipanti, secondo le convezioni sotto riportate. Anche qui, il dettaglio della trascrizione è in funzione degli scopi della ricerca. Riporto i codici di trascrizione più diffusi.

Maiuscolette	volume alto
°testo°	volume basso
Sottolineato	enfasi particolare
>testo<	accelerato
<testo>	rallentato
test-	troncatura di un suono
te::sto	prolungamento di un suono (tanto maggiore quanti più sono i ':')
?	intonazione ascendente in sillaba finale di unità discorsiva, come in una domanda
hh	espirazione (tanto più lunga quanti più sono gli 'h')
.hh	inspirazione (tanto più lunga quanti più sono gli 'h')
tes(h)to	parola pronunciata in modo ironico
hh	risatina (tanto più lunga quanti più sono gli 'h')
HH	risata (tanto più lunga quanti più sono gli 'H')
=	continuità di emissione vocale tra un'espressione e quella seguente, senza stacco
[…]	sovrapposizioni di turni di parola
(.)	pausa percepibile inferiore a 0.2 secondi
(..)	pausa fra due e cinque decimi di secondo
(testo)	espressioni dubbie
( )	espressioni inudibili o incomprensibili

Il livello di dettaglio della trascrizione è tale perché chi trascrive ha il compito di riprodurre il parlato il più fedelmente possibile in formato scritto, per scovare quei dettagli che altrimenti non verrebbero notati, e che sono parte integrante dell'interazione conversazionale. Oggi la tecnologia agevola la conservazione, il trasferimento e l'ascolto di materiale audio anche molto consistente, ma ciò non ha indotto i ricercatori ad analizzare direttamente l'audio saltando la fase di trascrizione, perché i conversazionalisti sono attratti da quei piccoli elementi che nascono nelle pieghe del parlato e che l'ascolto audio tenderebbe inevitabilmente a trascurare.

Poiché ciò che viene fatto nel parlare-in-interazione lo si fa col linguaggio, l'analista deve avere la competenza linguistica che hanno

i partecipanti. Perciò un analista della conversazione può analizzare solo interazioni che avvengono nella sua lingua madre.

Ecco un esempio di trascrizione tratto da uno studio di Schegloff.

1 B: E co- e ( ) stavamo discutendo, sal-
2 viene fuori, lui di- dice, io-io-tu hai parlato
3 con que- di questo molte volte. io ho detto,
4 viene fuori questo=
5 B: =La differenza principale fra noi io penso che un governo,
6 la cosa principale, è- lo-lo scopo del
7 governo, è, quel che è meglio per il paese.
8 A: Mmhmm
9 B: Lui dice, i governi, e sai che lui considera- lui
10 parla di governi, dovre- la cosa che
11 che dovrebbero fare è cosa è giusto o sbagliato.
12 A: Per chi.
13 B: Be' lui dice- [lui
14 A: [Secondo che criterio
15 B: E' quello che- è esattamente quello che intendo. lui di-
16 ma lui dice …

Trascritta minuziosamente l'interazione, il ricercatore procede con l'analisi del trascritto, che può seguire diverse strategie.

La strategia più comune è la ricerca delle strutture di base della conversazione. Qualsiasi materiale può essere analizzato per dare ulteriori prove sul funzionamento delle strutture di base della conversazione, che abbiamo visto sopra (la presa del turno, la riparazione, ecc.), oppure per scoprirne di nuove. In questo caso vanno presi pochi e brevi frammenti di conversazione, che saranno studiati a fondo. Nel report di ricerca questi estratti saranno riportati e ampiamente commentati per dimostrare la scoperta di una nuova struttura di base. Seppur diffusa, tale strategia è altamente rischiosa, perché le strutture di base della conversazione sono state ormai individuate, ed è molto difficile svelarne altre.

Altra strategia altrettanto apprezzata è l'analisi delle attività

conversazionali (Maynard 2003). Non si è interessati alla ricerca delle strutture di fondo bensì alla comprensione di come una certa attività conversazionale è portata avanti da un gruppo di parlanti; ad esempio il dare e ricevere buone / cattive notizie in contesti diversi (familiare, amicale, ospedaliero, lavorativo, ecc.). In questo caso il ricercatore tenta di raccogliere quante più istanze possibili su questa attività, analizzarle in profondità una a una e confrontarle, con l'obiettivo di isolare le pratiche interazionali più ricorrenti connesse allo svolgimento di una data attività.

Tornando alla metodologia della ricerca sociale, sono di estremo interesse i lavori di Houtkoop-Steenstra (2000) e Maynard *et al*. (2002) sullo studio dell'interazione nell'intervista standardizzata grazie all'analisi della conversazione. Da questi studi è stata osservata la presenza di una costante attività interazionale che, nonostante i vincoli imposti dalla standardizzazione, tenta di divincolarsi dai lacci impostigli per recuperare la naturalezza dell'interazione (di questo ne terneremo a parlare più avanti).

Più diffusa rispetto alle altre strategie è l'analisi di particolari sequenze di interazione, da semplici coppie adiacenti (domanda-risposta) a sequenze più estese (l'inizio della conversazione telefonica). La sua diffusione è dovuta alle peculiarità del suo oggetto di studio, essendo numerose le occasioni per studiare sequenze interazionali particolari (come nelle conversazioni istituzionalizzate-formali).

L'analisi longitudinale è un approccio d'analisi che mira a ricostruire in una prospettiva longitudinale le strutture tipiche di pratiche discorsive di una comunità, per individuarne i mutamenti che si verificano nel tempo. Beach (2001) ha analizzato i cambiamenti occorsi nell'arco di un anno nelle conversazioni telefoniche di una signora che comunicava a parenti e amici l'evoluzione della malattia del marito. Fele (1991) ha analizzato i mutamenti della conversazione tra terapeuta e paziente, e come questi si modificano nel corso del tempo, dimostrando sostanziali cambiamenti delle strutture e sequenze conversazionali occorse durante il percorso terapeutico.

Nell'analisi comparata si confrontano diverse situazioni in cui si verifica lo stesso fenomeno. Si confrontano così i risultati emersi

dall'analisi di conversazioni tra soggetti appartenenti a differenti contesti culturali e nazionali (Ten Have 2002). Ad esempio interessanti sono le analisi comparate di conversazioni telefoniche ordinarie tra amici, e telefonate di servizio o emergenza a un'organizzazione (Wakin e Zimmerman 1999); anche il confronto tra telefonate fatte con telefono fisso e con cellulare (Hutchby e Barnett 2005).

3.2.1. Il background etnometodologico: la struttura sociale in azione

Le radici dell'analisi della conversazione affondano nell'etnometodologia e nei suoi capisaldi epistemologici. Harold Garfinkel è l'esponente più conosciuto di questa tradizione sociologica, le cui fondamenta poggiano sul pensiero di tre grandi maestri: Husserl (1927), secondo il quale la conoscenza scientifica presuppone e non può mai prescindere dalla conoscenza prescientifica del mondo della vita; Alfred Schutz (1932), il quale sostiene che il mondo della vita è sempre un mondo di significati intersoggettivamente prodotti e condivisi; Parsons (1937), il padre dello struttural-funzionalismo in sociologia.

Da Husserl e Schutz Garfinkeld eredita l'interesse scientifico verso lo studio delle pratiche comuni e intersoggettive che quotidianamente gli individui mettono in atto per raggiungere i propri scopi pratici, quasi senza esserne consapevoli. La sua attenzione scientifica è costantemente rivolta a quelle pratiche date per scontate (Linch 1993), di cui mai nessuno si occupa, accantonate per la loro apparente semplicità e per questo poco interessanti. Garfinkel, al contrario, ne è estremamente affascinato, perché ritiene che in esse si nasconda l'ordine sociale della vita quotidiana. Si badi bene a non confondere il concetto di ordine di Garfinkel con quello di Parsons.

Per Parsons l'ordine sociale che regola la vita sociale è normativo: un sistema di valori, norme e ruoli, status prescrittivi che indirizzano gli individui a seguire determinati percorsi di azione. Attraverso la socializzazione ogni individuo interiorizza i valori culturali e li usa come riferimenti normativi per decidere cosa fare e come farlo. Tali valori producono anche delle aspettative che orientano l'interazione

con gli altri: ci comportiamo in un certo modo con gli altri perché le nostre aspettative ci guidano in quella direzione. Pur interiorizzato, tale ordine è esterno all'individuo e agisce coercitivamente su di esso; gli individui si adeguano ai valori, rafforzandone circolarmente l'azione normativa (Marinelli 1988; Pendenza 2004).

Al contrario, per Garfinkel l'ordine che regola i rapporti tra gli individui è sempre prodotto e costruito interazionalmente. Con ciò Garfinkel intende dire che gli individui, che percepiscono il proprio mondo come un mondo naturale, perché semplice ed immediatamente dato, condividono con gli altri soggetti del medesimo contesto culturale un quadro di significati comuni. Individui della stessa comunità culturale apprendono attraverso il linguaggio schemi interpretativi della realtà già appresi in passato con la naturalezza dell'interazione; questo è un patrimonio di conoscenze che permette a chi le ha apprese di riconoscere come familiare un oggetto e una situazione. Sono dei modelli interpretativi della realtà, a cui si rifanno gli attori per risolvere problemi pratici (Muzzetto 2006). Per Garfinkel l'ordine è sempre locale e contingente; nasce e muore interazionalmente, grazie alla guida di esperienze tipizzate, al fine di risolvere problemi pratici e quotidiani.

Tale ordine si cela nelle pratiche e nei comportamenti quotidiani, che sono apparentemente poco attraenti per lo scienziato. Non per l'etnometodologo, che studia proprio i metodi con cui i membri di un gruppo "costruiscono il senso delle cose e agiscono nelle circostanze in cui si vengono a trovare" (Hill e Crittenden 1968, 7). Per realizzare l'ordine sociale tali metodi devono essere condivisi dai membri della società; l'ordine si riproduce così e si modifica costantemente nell'interazione tra individui. La tesi fondamentale dell'etnometodologia è che le pratiche attraverso cui gli individui gestiscono la loro vita quotidiana organizzata sono uguali ai procedimenti usati dai membri per renderle spiegabili. È per questo che l'etnometodologia conferisce alle attività quotidiane della vita di tutti i giorni la stessa attenzione che generalmente la scienza accorda agli eventi straordinari e cerca di comprenderle come fenomeni degni di studio in quanto tali.

Per Garfinkel tali attività hanno due caratteristiche basilari: l'indicalità la riflessività.

Per 'indicalità' s'intende la proprietà dell'azione sociale di essere indissolubilmente legata al luogo e al momento della sua produzione, e quindi pienamente comprensibile solo nel contesto e nel momento in cui è occorsa. Gli attori impegnati in un azione in un certo contesto sono, quindi, costantemente vincolati nella comprensione del comportamento proprio e altrui e nella costruzione contingente e comune del significato di cui quell'azione è portatrice. Questo vale anche per le azioni verbali: gli etnometodologici non sono interessati al valore di verità di un enunciato, bensì al suo significato, che non può essere colto al di fuori del contesto di produzione (Barnes e Law 1976). Scrive Garfinkel (1967): "Noi siamo interessati allo studio delle pratiche attraverso le quali i membri amministrano e comprendono il significato dei continui, infiniti e onnipresenti 'particolari' indicali (siano essi azioni, espressioni linguistiche, testi scritti, gesti) in modo non problematico e dato per scontato".

La ricaduta metodologica della tesi dell'indicalità sta nel concetto di riflessività. Non c'è da un lato la società e dall'altro i modi di osservare e descriverla (i metodi della scienza); le due cose sono connesse perché i membri di un gruppo etnico agiscono e nell'agire essi danno senso a quello che fanno, lo spiegano. La riflessività sta nel rapporto tra linguaggio e contesto sociale: gli *accounts* sono al tempo stesso "le attività attraverso cui i membri della società producono e gestiscono situazioni di relazioni quotidiane organizzate e i procedimenti usati dai membri per renderle spiegabili" (Garfinkel 1986, 55). "Dire che un'azione è riflessiva significa che in ogni momento del suo svolgersi essa mantiene, modifica o elabora il senso del suo contesto in cui si dispiega ed è a sua volta costituito da esso" (Sena 2011, 58). Grazie ad essa un individuo non si limita a produrre l'azione; la spiega. La distanza tra osservatore e osservato cade: è l'attore sociale che rende comprensibile le sue stesse azioni.

La radicalità dell'etnometodologia ha attirato parecchie critiche. In primo luogo è comunemente accusata di rendere impossibile la scienza stessa: se le affermazioni della scienza, così come quelle della

vita quotidiana, sono indicali, la scienza stessa diventa impossibile, perché nessun enunciato può essere de-contestualizzato dalle condizioni in cui è stato prodotto. A tale critica gli etnometodologi replicano che il loro scopo è proprio far emergere i modi e le procedure con cui i membri di una comunità accettano inconsapevolmente un ordine sociale, considerandolo come dato. Da ciò deriva l'altra forte critica all'etnometodologia: il suo oggetto di studio è sempre microsociologico. Inoltre l'approccio etnometodologico è spesso definito (in senso negativo) 'micrognitivismo', in quanto esclusivamente interessato solo alle interazioni e ai rapporti interpersonali e all'ordine momentaneamente creato, inevitabilmente precario e contingente. Questo comporta un indebolimento dell'azione del quadro storico sociale sull'azione dell'uomo. Teorizzando che i rapporti tra le persone siano retti da un ordine che si instaura e si disintegra continuamente nel fluire dei rapporti tra i membri di un gruppo, si nega il ruolo dei condizionamenti storico sociali che agiscono sullo stesso soggetto agente e che entro certi limiti lo formano (Marcarino 1997).

L'analisi della conversazione è una sorta di versione linguistica dell'etnometodologia. Essa ne eredita i principi fondamentali e li utilizza per lo studio del parlare-in-interazione. L'espressione da me usata 'parlare-in-interazione' non è casuale. Da essa è ricavabile la continuità tra etnometodologia e analisi della conversazione.

Per Garfinkel e Sacks (1970) lo studio dell'organizzazione della conversazione, del parlare-in-interazione, è fondamentale per spiegare la struttura sociale. Secondo i due esisterebbe una continuità, una connessione, tra le forme del conversare e la struttura sociale che fa da cornice a tale attività, che struttura e da cui è vicendevolmente strutturata. Comunemente per 'struttura sociale' s'intende qualcosa che condiziona le azioni degli individui e la reciproca interazione; anche le forme del linguaggio interazionale ne risentono. Sotto questo punto di vista, il modo e le forme con cui le persone conversano e interagiscono tra loro sono l'effetto di un ordine, di una struttura, che gli individui riproducono quotidianamente. Schegloff le definisce risorse, o regole generative, che, conversazionalmente parlando, aiutano le persone a raggiungere i propri scopi, in un contesto situato

e con intenzioni definite. Gli individui sono quindi dotati di tali risorse, la cui origine non è metafisica bensì interazionale (Marcarino 1997).

Si arriva, quindi, a sostenere che il parlare è un fenomeno ordinato; l'ordine, la struttura, sta nelle risorse di cui gli individui dispongono per avviare una conversazione dotata di senso. Individui che hanno gli stessi riferimenti culturali hanno le stesse risorse formali, che mettono in campo secondo le esigenze del momento. Pe questo Heritage (1984, 45) parla di "architettura dell'intersoggettività", perché è proprio in questi meccanismi che i parlanti di una conversazione riescono a farsi capire e a capire ciò che gli altri dicono. Questa architettura è retta dall'organizzazione sequenziale: il sistema della presa del turno di parola, il sistema di alternanza dei turni, le sequenze di entrata e uscita dalla conversazione, gli atti di riparazione, e così via. Su questi elementi si basa la struttura di fondo di una conversazione. Qui non si parla di sistemi simbolici condivisi ma di azioni che i parlanti mettono in campo per comprendersi vicendevolmente *(ibidem)*.

3.2.2. Conversazione ordinaria e intervista standardizzata: differenze e similitudini

L'analisi conversazionale è una sorta di specificazione etnometodologica nel campo linguistico, in quanto disciplina che studia la costruzione dell'azione sociale "in e per mezzo dell'interazione linguistica" (Schegloff 1987). Il parlato conversazionale è "luogo primario della socializzazione, come precondizione e allo stesso tempo risultato della vita sociale organizzata" (Schegloff 2002). Lo scopo delle ricerche conversazionali è: descrivere e spiegare le competenze che i parlanti comuni usano e a cui fanno ricorso quando partecipano a un'interazione socialmente organizzata; identificare gli aspetti sistematicamente ordinati del parlato; isolare le procedure attraverso le quali quest'ordine è raggiunto nel corso dell'interazione.

I primi lavori dell'analisi conversazionale si sono occupati della conversazione spontanea, la cosiddetta 'conversazione non istituzionalizzata' (simmetrica, informale, non strutturata, paritaria) per isolare quelle risorse generali che i parlanti hanno a disposizione

per dare vita a una conversazione piena di senso (Sacks, Schegloff e Jefferson 1974). In un secondo momento gli esperti hanno cominciato a indagare la conversazione in contesti istituzionali in cui le risorse conversazionali sono pre-allocate dal contesto in cui i parlanti sono inseriti (i colloqui medico-paziente, l'interazione in classe, gli interrogatori in tribunale, le interviste giornalistiche, i colloqui di lavoro, ecc.); in tali occasioni la struttura sociale modella il contesto d'interazione. Le risorse conversazionali a disposizione dei parlanti restano le stesse usate nella conversazione ordinaria, ma poiché la finalità dell'incontro non è il puro piacere dell'interazione, i parlanti sono piegati dalle esigenze dell'incontro e di chi l'ha organizzato: il contesto delle conversazioni formali è dettato dall'organizzatore dell'incontro.

Nello studio della conversazione istituzionalizzata, il contesto in cui la conversazione è inserita è determinante, perché è grazie ad esso che il modello d'interazione varia consistentemente rispetto al modello d'interazione della conversazione ordinaria.

La pre-allocazione dei turni di parola e del resto delle risorse conversazionali fa della conversazione istituzionalizzata una forma di parlato completamente differente dalla conversazione ordinaria, ed è essa stessa molto diversa al suo interno, perché contesti istituzionali eterogenei plasmano modelli d'interazione anche molto differenti tra loro. Nelle organizzazioni formali vigono meccanismi speciali di accesso reciproco all'ordine interazionale: la presa del turno di parola, l'ordine con cui i parlanti intervengono, il contenuto del loro intervento sono stabiliti in anticipo, e ciò lascia poco spazio ai partecipanti di gestire localmente l'interazione.

Gli analisti della conversazione istituzionale ne studiano i modelli d'interazione e tentano di comprendere se l'interazione che ne scaturisce è interamente modellata dai vincoli istituzionali imposti, o se, e in che misura, le risorse della conversazione ordinaria giocano un ruolo più o meno decisivo nell'allentare le pressioni e le rigidità del contesto. Potremo idealmente porre su un *continuum* le diverse forme di conversazione, utilizzando come criterio discriminante il grado di libertà dei parlanti nel gestire liberamente l'interazione: a un

estremo del *continuum* c'è la conversazione informale (dove i parlanti sono guidati dal solo scopo ci comprendersi vicendevolmente); compito degli analisti della conversazione istituzionalizzata è capire quale posizione del *continuum* sia più idonea per le altre forme di conversazione, differenziando gradualmente conversazioni con vincoli istituzionali diversi, in cui la libertà dei parlanti è progressivamente soffocata dalle restrizioni del contesto (Fele 2007).

Questo stesso spirito ha mosso molti studiosi di analisi conversazionale allo studio dell'intervista standardizzata, come un ambito interazionale in cui l'intervistatore e l'intervistato, pur entro i vincoli istituzionali imposti dalla standardizzazione, interagiscono facendo ricorso alle risorse e alle pratiche della conversazione ordinaria (Schaeffer 1991; Clark and Schober 1992; Schwarz 1996; Suchman and Jordan 1990). Da questi studi sono emerse differenze e contiguità tra conversazione e intervista standardizzata che ora ripropongo. Ma prima deve essere chiaro un punto: le briglie imposte all'interazione nell'intervista hanno origine nella standardizzazione, e da essa derivano tutte le differenze, che vedremo, con la conversazione ordinaria. Per garantire il rispetto dei criteri della standardizzazione, l'interazione tipica della conversazione è ridotta al minimo, con il solo scopo di garantire la stabilità (formale) dello stimolo somministrato a tutti gli intervistati.

Controllo locale versus controllo istituzionale. L'elemento di principale discontinuità tra la conversazione e l'intervista standardizzata sta nel controllo che i parlanti hanno sui temi affrontati. Nella conversazione i contenuti discussi da chi parla devono essere costantemente approvati dagli altri, in quanto d'interesse di tutti i partecipanti. Questo è 'il controllo locale': i partecipanti alla conversazione trovano un argomento che sia di reciproco interesse e lo esplorano con l'ampiezza e la profondità che desiderano. Nell'intervista standardizzata questo non avviene, perché il questionario, portatore delle istanze conoscitive del ricercatore, è costruito a monte, prima dell'intervista, e imposto all'intervistato e all'intervistatore dall'esterno. Compito dell'intervistatore è limitarsi a somministralo così come progettato, senza immettere nuovi elementi

rispetto all'agenda del ricercatore. I turni di parola sono pre-allocati e non è prevista alcuna negoziazione sui temi da affrontare, che venga incontro agli interessi dell'intervistato.

Il controllo esterno nell'intervista standardizzata non si limita agli argomenti, ma anche ai modi della conversazione. L'interazione tra intervistatore e intervistato è ridotta al minimo dai vincoli della standardizzazione, affinché non ci sia alcuna variazione tra lo strumento preparato dal ricercatore e la versione somministrata all'intervistato. Ma non è una questione solo di quantità di interazione, ma anche di forma: nell'intervista strutturata la forma è domanda da parte dell'intervistatore → risposta da parte dell'intervistato; non è previsto che l'intervistato sia interessato a sapere cosa pensa l'intervistatore di un dato argomento.

Come vedremo nel prossimo paragrafo, numerose variabili subentrano nel rendere l'intervista standardizzata più vicina alla normale conversazione.

Recipient design versus researcher design. La conversazione ordinaria, in quanto localmente controllata, permette ai partecipanti di essere costantemente orientati alla sua evoluzione; ciò mette in condizione ogni parlante di costruire il proprio intervento in funzione degli altri partecipanti, affinché la reciproca comprensione sia massima e gli spazi di incomprensione siano limitati e opportunamente corretti nel corso della conversazione. Questo garantisce alla conversazione di essere pienamente dotata di senso.

Di contro, nell'intervista la standardizzazione non consente all'intervistatore di modificare la formulazione delle domande, cosi come pensate dal ricercatore, in base al flusso di informazioni fino a quel momento acquisite con le precedenti risposte. La formulazione originaria deve poter essere in grado di soddisfare tutte le possibili esigenze comunicative nelle diverse circostanze in cui l'intervistatore si trova, disincentivando il ricorso alla negoziazione tra intervistatore e intervistato. Non è raro, quindi, assistere a intervistatori che leggono una domanda a cui l'intervistato ha già risposto in precedenza, magari in un commento libero, o a intervistatori che leggono una domanda la cui risposta è scontata per l'intervistato, visto il quadro di informazioni

fino a quel momento fornito; è anche piuttosto comune ascoltare intervistatori che continuano imperturbabili l'intervista nonostante le risposte dell'intervistato siano palesemente incongruenti. Nella conversazione ordinaria un ascoltatore può far notare che il parlante sta dando per scontato aspetti che non possono esserlo, e qualora non avesse di rimando il necessario supporto interpretativo dal proprio interlocutore potrebbe rifiutarsi di rispondere o addirittura abbandonare la conversazione. Questo non accade nell'intervista perché la forma della domanda non è negoziabile.

Requisiti della risposta. Oltre a imporre la forma della domanda, la standardizzazione vincola anche la forma che la risposta dell'intervistato deve assumere. Solitamente l'intervistato deve limitarsi a scegliere una delle alternative previste. L'azione più frequentemente messa in campo dall'intervistatore è ricondurre la prima risposta dell'intervistato (che non sempre è adeguata) a una delle alternative previste dal ricercatore. È comune, infatti, trovarsi di fronte intervistati che, seppur istruiti al compito loro richiesto, continuano a ricorrere alle classiche risorse conversazionali, che li portano a rispondere come se stessero conversando con un amico. Da ciò si spiega la tendenza delle persone a commentare le proprie risposte e a dare spunti personali non richiesti. Per l'intervistato la domanda è quasi un invito a esporre la propria opinione in libertà su un tema per lui non sempre rilevante. Ma con il passar delle domande scopre che il contributo richiestogli è di limitarsi a scegliere una delle risposte previste e non negoziabili, rinunciando a contributi ulteriori, peraltro inadeguati all'intervista standardizzata. Questo deprime l'interazione e abbassa la motivazione dell'intervistato a partecipare attivamene all'intervista.

Il ruolo degli assunti taciti. Nella conversazione ordinaria gli individui che si scambiano opinioni fanno domande e danno risposte, basando tutta l'interazione su un complesso di assunti taciti, dati per scontati, la cui intera esplicitazione richiederebbe un tempo e uno sforzo tale da rendere impraticabile il resto della conversazione. Gli assunti taciti sono un complesso di informazioni che presupponiamo di condividere con i nostri interlocutori al momento della conversazione e che per

questo evitiamo di ripetere, ma che siamo pronti in qualsiasi momento a rendere espliciti se cogliamo segnali di incomprensione: ciò che noi abbiamo dato per scontato non lo è per gli altri. La conversazione ordinaria ci mette a disposizione occasioni e strumenti sufficienti per farci capire se certi assunti taciti sono tali solo per il parlante e non per chi ascolta, e come usarli per correggere in corsa l'errore iniziale.

Nell'intervista standardizzata si dà per scontato che il mondo tacito del ricercatore e dell'intervistato corrispondano, e che tale corrispondenza sia garantita dalla standardizzazione della situazione d'intervista e dalla strutturazione del questionario. Niente di più lontano dall'approccio tipico dell'etnografia, il cui compito principale è di esplicitare tutto il mondo degli attori coinvolti in una certa attività, anche le cose più marginali, perché nulla può essere dato per scontato.

Chiarimento del significato. Nell'intervista standardizzata né l'intervistatore né l'intervistato hanno accesso a quelle risorse conversazionali necessarie a individuare e riparare eventuali problemi interpretativi per costruire una comprensione reciproca basata sul significato. Solitamente in una conversazione se nell'uditorio c'è qualcuno che non ha ben compreso ciò che il parlante del momento ha appena terminato di dire, lo stesso gli richiede un ulteriore intervento per meglio chiarirlo ed elaborarlo. I parlanti hanno tutta la libertà di portare la conversazione al livello di dettaglio desiderato, perché senza reciproca comprensione una conversazione non ha motivo di andare avanti. Ma ciò è altamente improbabile che accada nell'intervista, perché l'interazione è disincentivata. Tuttavia, poiché la comunicazione ha successo non perché evita fraintendimenti ma perché li sa individuare e correggere (Sacks, Schegloff e Jefferson 1977), è opportuno che la standardizzazione si apra all'interazione, formando l'intervistatore a individuare possibili fraintendimenti e intervenire per ripararli.

3.2.3. L'interazione tra intervistatore e intervistato nell'intervista standardizzata: la collaborazione nella costruzione del significato

Nonostante le numerose discrepanze tra conversazione e intervista standardizzata, gli analisti della conversazione in contesti istituzionalizzati hanno fatto emergere un elemento di forte continuità tra le due forme di interazione: il substrato interazionale a cui fanno ricorso i parlanti per risolvere impedimenti locali per dare pieno senso all'incontro.

Come già detto in precedenza, i comportamentisti hanno elaborato la standardizzazione al fine di limitare l'*interviewer related error*, cioè l'errore immesso dall'intervistatore nella fase di rilevazione, tale da alterare la qualità del dato finale. L'esigenza di tenere sotto controllo questa pericolosa fonte di errore ha ridotto inevitabilmente l'intervista a un incontro tra due soggetti (intervistatore e intervistato) che si limitano – almeno sul piano ideale – ad assolvere il proprio compito in un contesto d'intervista asettico e quasi impermeabile alla reciproca interazione. Il modello meccanico stimolo-risposta (Fowler e Mangione 1990; Groves 1989 e 1991), ribattezzato *model message* (Akmajian *et al*. 1990), o *conduit metaphor* (Reddy 1979), o ancora *meaning-in-words assumption* (Schober 1998) presuppone che il significato delle domande formulate nel questionario sia esattamente lo stesso per tutti gli intervistati, a patto che l'intervistatore rispetti rigidamente il comportamento d'intervista cui è stato formato, in conformità con i principi della standardizzazione.

Nel modello stimolo-risposta ogni attività interpretativa è data per scontata, perché non è pensabile che due differenti persone diano differenti significati al medesimo termine o a combinazioni di essi. Ma questo modello va contro ogni elementare riflessione di filosofia del linguaggio, per cui oggi è ben noto che uno stesso termine può assumere differenti significati in conformità alle esigenze comunicative del soggetto parlante in quel momento (Akmajian *et al*. 1990). Inoltre il significato di un termine varia in funzione dell'attività interpretativa di chi riceve il messaggio, che, insieme a chi lo ha inviato, collabora costantemente e interattivamente alla decodifica del messaggio

(Schober e Conrad 1989). Sostenere che una parola sia portatrice di un solo significato, e che tale nesso (tra termine e senso) sia rigido e facilmente decodificabile, equivale a fare un grande salto all'indietro nelle teorie gnoseologiche che nei decenni hanno progressivamente teorizzato la natura flessibile, mai rigida, del giunto che lega la sfera dei concetti e quella del linguaggio[29]. E i conversazionalisti studiosi dell'intervista standardizzata hanno visto confermato questo principio: l'intervistatore e l'intervistato collaborano insieme nella costruzione del significato, nonostante i vincoli imposti dalla standardizzazione.

Appare, quindi, necessario abbandonare un modello obsoleto, che basa l'invarianza dei significati sull'invarianza dei comportamenti, e pensarne uno che includa esplicitamente l'attività di negoziazione e collaborazione tra intervistatore e intervistato, finalizzata a un vero allineamento concettuale (Schober 1998). Questo nuovo orientamento teorico ha portato all'elaborazione del *collaborative model* (Schober e Conrad 2002), anche detto *common grounded model* (Schaeffer e Maynard 1996).

Il *collaborative modell* presuppone che nessuna espressione linguistica è completa finché non è stata *grounded*, cioè effettivamente compresa nel significato inteso dal parlante. La comprensione di una qualsiasi espressione linguistica richiede una partecipazione attiva sia di chi parla sia di chi ascolta, quindi tanto dell'intervistatore quanto dell'intervistato. Lo scambio comunicativo è tutt'altro che veloce; non si esaurisce nel giro di due turni di parola (l'intervistatore fa la domanda e l'intervistato risponde), bensì può richiederne svariati, perché l'unico obiettivo è la reciproca comprensione. Questo modello non nega l'esistenza di un significato convenzionale delle parole né che tale significato vincoli il comportamento linguistico dei parlanti, ma allo stesso tempo teorizza che ogni espressione linguistica è prodotta da un *common ground*, cioè da un terreno condiviso di significati, in assenza del quale la qualità delle risposte raccolte nell'intervista rischia di abbassarsi notevolmente.

Secondo questa prospettiva innovativa i classici principi della standardizzazione andrebbero completamente rivisti perché in grado di garantire solo una uniformità di comportamenti (che poco

29 Per un trattazione esaustiva della teoria di Ogden e Richard (1966) vedi Marradi (2007).

dovrebbe interessare) e non di significati. Se si vuole raggiungere una standardizzazione sostanziale, l'intervistatore dovrebbe sentirsi libero di ricorrere alle risorse conversazionali che usa quotidianamente, quando parla con gli amici o con uno sconosciuto alla fermata del bus, con cui accertarsi della piena e reciproca comprensione. Si tratta di un punto di vista collaborativo, che affida all'intervistatore il delicato ruolo di dover captare dall'intervistato i segnali di eventuali incomprensioni e mettere in atto le adeguate strategie per risolvere malintesi ed equivoci potenzialmente nocivi alla qualità del dato. Certamente stiamo parlando di un figura complessa da formare, perché in possesso di conoscenze teoriche e operative non comuni.

Dal punto di vista teorico, ogni intervistatore deve sapere che le persone coinvolte in una qualche forma di interazione forniscono costantemente ai propri interlocutori segnali di comprensione o incomprensione, accettando o rifiutando il contributo conversazionale del parlante. Infatti ogni volta che una persona parla offre quella che Clark e Schaeffer (1987) hanno chiamato *presentation phase o contribution* (ad esempio la domanda che l'intervistatore legge). Prima di intervenire, chi ascolta deve accettare la prima parte di questa coppia adiacente, per trasmettere la piena comprensione di ciò che è stato appena detto. Se chi ascolta non fornisce alcun segnale di questo tipo o ne fornisce altri che vanno in direzione opposta, il parlante è in grado di captare tali segnali; il suo inziale *contribution* non è stato accettato, e quella particolare unità conversazionale (ad esempio la domanda del questionario letta) non è entrata a far parte di quel particolare e contingente "terreno comune" tra intervistatore e intervistato. Il destinatario di un messaggio ha a disposizione una serie di tecniche per far comprendere al parlante di aver ben compreso ciò che ha appena detto:

a) l'attenzione continuata: dopo che il mittente (A) ha terminato di parlare, il destinatario (B) mostra costante attenzione e soddisfazione per il contributo di A;
b) l'inizio del prossimo contributo rilevante: B avvia la seconda parte della coppia adiacente (domanda-risposta);
c) espressioni di accettazione (quali "Ok" o "uh huh");

d) dimostrazione di tutto o parte di ciò che ha capito;
e) ripetizione *verbatim* di tutto o parte del contributo di A.

Qualora B non metta in campo uno di questi comportamenti ma altri che diano segnali di incomprensione, se ne ricava che il contributo di A non è entrato a fare parte del terreno comune; A deve necessariamente ripetere la domanda o anche riformularla, per risolvere eventuali problemi interpretativi. E stesso dicasi nei successivi turni di parola. L'elemento di vera novità rispetto al modello stimolo-risposta è che il comportamento di uno influenza reciprocamente il comportamento dell'altro. Ogni tecnica di *grounding* non è mai neutrale ma sempre finalizzata a comunicare all'altro uno stato di comprensione o incomprensione, che inevitabilmente ne condiziona il comportamento. E i modi e l'intensità con cui i due parlanti si influenzano reciprocamente varia in funzione degli scopi della conversazione (Clark e Wilkes-Gibbs 1986).

Chi ha studiato l'interazione nell'intervista standardizzata tramite l'analisi conversazionale ha sottolineato come l'intervistatore e l'intervistato, nonostante i vincoli più o meno stretti della standardizzazione, tendano a ricorrere alle risorse conversazionali ordinarie per giungere alla costruzione della reciproca comprensione. In realtà parte degli interventi permessi dalla standardizzazione all'intervistatore sono propri anche della conversazione ordinaria (l'attenzione continuata; l'inizio del prossimo contributo rilevante; le espressioni di accettazione; la ripetizione *verbatim* della risposta dell'intervistato). All'intervistatore è solitamente concesso di intervenire neutralmente, in modo non direttivo, cioè tale da non rendere all'intervistato una risposta più attrattiva delle altre. Ma i limiti della standardizzazione classica diventano evidenti quando l'intervistato chiede all'intervistatore di chiarire il senso della domanda o il significato di taluni termini in essa contenuti. In quel caso all'intervistatore è concesso solo di ripetere la domanda senza alterarne la formulazione e, qualora la richiesta persista, di lasciare all'intervistato l'opera di interpretazione. Ma non c'è nulla di più lontano dalla conversazione ordinaria: se il destinatario del messaggio

chiede chiarimenti al riguardo, il mittente non può tirarsi indietro, perché ciò equivarrebbe al *no-sense* della conversazione. Senza reciproca comprensione non c'è motivo per cui ci sia conversazione (Clark e Schober 1991).

Da quanto detto, è evidente che le deviazioni che intercorrono tra intervistatore e intervistato rispetto al corso ideale della sequenza paradigmatica non sono viste come fonti di errore bensì sono strumenti e occasioni per una costruzione collaborativa dei significati scambiati, momenti in cui si prelevano le risorse della conversazione ordinaria per essere usate nell'intervista standardizzata (Schober 1999; Houtkoop-Steenstra 2000). E anche le tecniche di *probing* direttivo sono rivalutate. Se l'intervistatore legge solo parte delle alternative di risposta previste in una domanda, lo fa perché è il prodotto dell'interpretazione di ciò che l'intervistato ha fin lì detto (Schaeffer e Charng 1991); se l'intervistatore si spinge a riformulare la domanda, lo fa per adattarla alle condizioni del momento, per comunicarne il senso che l'intervistato non ha colto nella formulazione originaria (Clark e Schober 1991); se l'intervistatore arriva a suggerire una certa risposta, è spinto dalla situazione di stallo in cui si trova l'intervistato, incapace di adempiere al compito cognitivo, che ha così un esempio del possibile comportamento di risposta, che può naturalmente confermare o modificare.

In un modello *grounded* non è ipotizzabile che esista una corso d'interazione migliore di altri, semplicemente perché l'unica forma d'interazione desiderabile è quella in cui l'intervistato interpreta correttamente la domanda rivoltagli, e l'intervistatore, a sua volta, la successiva risposta, controllandone l'adeguatezza rispetto alle iniziali esigenze informative. Poco importa come i due attori dell'intervista giungano alla formazione del terreno comune per una reciproca comprensione; ciò che conta è l'allineamento semantico tra ciò che si vuole rilevare e la risposta finale registrata.

La critica più forte a questo modello sta nell'impossibilità del ricercatore di controllare in quale direzione va il comportamento dell'intervistatore non standardizzato (Fowler e Mangione 1990). In effetti tale perplessità è condivisibile: se si lascia libero spazio agli

intervistatori di mettere in atto qualsiasi comportamento d'intervista, è probabile che gli intervistatori, specialmente quelli più svogliati e meno motivati, facciano più danni di quanti non ne avrebbero fatti se fosse stata loro prescritta una rigida standardizzazione. Ad esempio, un conto è limitare il ventaglio di risposte lette in una domanda perché il complesso di informazioni fin li emerse giustifica tale comportamento; altro discorso è suggerire direttamente una risposta, pur non essendo supportato dal medesimo quadro informativo. È mio parere che questa critica nasconda una debolezza di fondo: dato che non si può accertare l'adeguatezza del comportamento dell'intervistatore flessibile ai canoni del modello d'intervista collaborativa, tanto vale perseguire il male minore (la standardizzazione formale), pur consapevole del fatto che standardizzare i comportamenti non equivale a standardizzare i significati. Ma questa è solo una magra consolazione. Lo hanno dimostrato Schuman e Jordan (1990), quando hanno rilevato che le risposte di intervistati incerti sul significato della domanda danneggiano gravemente la qualità del dato, e che il livello delle risposte si impenna quando l'intervistatore smette di lavarsene le mani e accompagna l'intervistato nella corretta interpretazione della domanda.

IV. L'ANALISI DELL'INTERAZIONE COME STRATEGIA DI *PRETESTING*: UNA RICERCA METODOLOGICA E UNA PROPOSTA

Si propone qui una ricerca finalizzata al controllo del funzionamento della tecnica del *verbal interaction coding,* per il *pretesting* del questionario strutturato. Per 'funzionamento' intendo non solo l'effettiva utilità della tecnica nel diagnosticare in anticipo le fonti di distorsione del questionario e nel suggerire i migliori correttivi alla definizione operativa della proprietà da rilevare e alla formulazione della domanda, ma anche la reale fattibilità, cioè il rapporto tra i costi del suo utilizzo e il grado di utilità corrisposta. Una tecnica di *pretesting* deve coniugare utilità e fattibilità, cioè deve essere in grado di fare bene il suo lavoro senza gravare eccessivamente sulle risorse economiche e umane del gruppo di ricerca.

La scelta di focalizzare la mia attenzione sul *verbal interaction coding* è motivata dal largo utilizzo che ne fanno i ricercatori sociali, al fine di valutarne la solidità dell'impianto teorico che la sostiene. Lo studio ha privilegiato il *pretesting* di domande a risposta chiusa, cioè quelle domande per rispondere alle quali all'intervistato è chiesto di scegliere una delle categorie di risposta prestabilite dal ricercatore: un compito cognitivo che oscura, o perlomeno rende particolarmente difficile, l'emersione di eventuali difficoltà interpretative del soggetto che risponde alla domanda, e che impedisce all'intervistatore di cogliere incongruenze tra il senso attribuito dal ricercatore alla domanda (e ai termini che la compongono) e i significati assegnatigli dall'intervistato al momento della formulazione della risposta.

È condivisibile la posizione di chi sostiene (Fowler 1990) che un intervistato che si limita ad adottare il comportamento atteso (rispettare il compito cognitivo prescrittogli, scegliendo una tra le risposte prefigurate) è allo stesso tempo un soggetto che ha ben compreso il senso generale della domanda e il significato dei termini che la costituiscono? A mio parere, no. Anzi, è più che legittimo interrogarsi sulla bontà di questa tesi e sul funzionamento di quelle tecniche che, come il *verbal interaction coding*, su essa si fondano.

L'esigenza di questo controllo è ancor più stringente data l'ampia diffusione tra i ricercatori sociali di una tecnica così poco sensibile alla più pericolosa delle distorsioni alla qualità del dato: la mancata congruenza tra gli schemi concettuali del ricercatore e quelli dell'intervistato.

4.1. Il quadro generale

Questo lavoro prende vita nel quadro del progetto di ateneo 2010 (il responsabile è il Prof. Fabrizio Martire) dal titolo "La rilevazione degli atteggiamenti verso gli immigrati: prospettive di integrazione tra approccio standard e non standard". In sintesi, la ricerca, anch'essa di natura prettamente metodologica, ha avuto due obiettivi generali:

1) indagare empiricamente il funzionamento di tecniche di raccolta dati, standard e non standard, che nel contesto nazionale e internazionale sono comunemente usate per rilevare gli atteggiamenti verso gli stranieri;
2) elaborare una proposta metodologica su come integrare materiali empirici diversi (qualitativo e quantitativo) in una strategia di ricerca complessiva.

Dopo una prima fase di analisi della letteratura scientifica per ricostruire le forme tipiche di concettualizzazione degli atteggiamenti verso lo straniero e le relative tecniche di rilevazione, sono stati individuati gli aspetti semantici nei quali il concetto di atteggiamento verso gli stranieri viene prevalentemente scomposto. Successivamente, il gruppo di ricerca si è occupato della costruzione del questionario volto a rilevare specifiche componenti del concetto di atteggiamento verso gli stranieri.

Prima di avviare la rilevazione, è stata prevista una fase di *pretesting* del questionario strutturato, attraverso una particolare forma di integrazione tra approccio standard e non standard, che ha previsto il ricorso a due tecniche tra loro antitetiche: il *verbal interaction coding* e l'intervista cognitiva (Willis 2005)[30]. In questo punto della ricerca si

30 L'intervista cognitiva è una particolare forma d'intervista non standardizzata con la quale si chiede agli intervistati di ricostruire i processi mentali con cui hanno compreso e risposto alle

inserisce la mia tesi di dottorato: pretestare il questionario pensato e progettato per la rilevazione degli atteggiamenti verso gli stranieri con la tecnica del *verbal interaction coding* e triangolare i risultati ottenuti con l'intervista cognitiva (lavoro affidato a un altro membro del gruppo di ricerca).

La fase successiva ha previsto la progettazione della parte non standard della rilevazione con la scelta delle tecniche non direttive da usare e la costruzione dei relativi strumenti. Questa fase si è svolta in contemporanea con la fase precedente di *pretesting* del questionario; l'obiettivo era impostare un'ulteriore forma di integrazione tra approccio standard e non standard: la combinazione di materiale empirico qualitativo e quantitativo per l'analisi e l'interpretazione. Tra le tecniche non standard più promettenti per indagare le dimensioni valoriali, come gli atteggiamenti verso gli stranieri, sono state scelte le "storie"[31] (Marradi 2005).

Costruiti e pretestati entrambi gli strumenti di ricerca, sia standard che non standard, è stata avviata la rilevazione vera e propria. Sono state realizzate circa 100 interviste a persone non straniere residenti nel Comune di Roma. La selezione dei soggetti campionati ha tenuto conto delle finalità metodologiche dell'indagine: ottenere la massima eterogeneità in base al sesso, età, titolo di studio. A ogni soggetto intervistato sono state somministrate sia le tecniche di rilevazione standard (il questionario strutturato), sia quelle non standard (le storie), raffinate grazie all'attività di *pretesting.*

L'integrazione del materiale quantitativo e qualitativo prodotto dalla combinazione delle informazioni raccolte con il questionario e con le storie ha permesso di:

1. far emergere incoerenze tra i due modi di rilevazione, al fine

domande di un questionario, somministrato precedentemente o contestualmente (Willis 2005).

31"La 'storia' è un episodio costruito e presentato in modo da stimolare una reazione da parte dell'intervistato, inducendolo a prendere posizione e a rivelare così le sue opzioni di valore; queste vengono sollecitate da una domanda diretta che segue la narrazione. "L'effetto combinato della storia e della domanda diretta" – prosegue l'autore – "fa sì che le reazioni siano inquadrate in un patrimonio cognitivo recentemente attivato e immediatamente articolato", e quindi per certi versi comune a tutti gli intervistati. Inoltre le storie, sollecitando l'intervistato ad esprimere in modo articolato le sue posizioni rispetto a un episodio verosimile e ricco di sfaccettature, consentono di far emergere la complessità degli atteggiamenti, e non solo la loro collocazione lungo un supposto *continuum* positivo / negativo (Marradi 2005).

di individuare peculiarità e problematiche nel funzionamento di entrambi gli strumenti;
2. proporre una strategia di analisi che permetta di combinare i vantaggi della ricerca standard con quelli della non standard, che valorizza agli aspetti semantici della rappresentazione degli stranieri, superando così i limiti dell'approccio unidimensionale allo studio degli atteggiamenti (Pitrone 2009).

4.2. Gli obiettivi della ricerca

L'obiettivo principale di questa ricerca è sottoporre a controllo l'impianto teorico comportamentista che sostiene l'intera impalcatura metodologica del *verbal interaction coding*.

Come già visto in dettaglio nel capitolo 3, chi ricorre alla procedura della codifica e analisi dei comportamenti dell'intervistatore e dell'intervistato accetta implicitamente il criterio che ne è alla base: il tipo di intervista desiderabile e metodologicamente corretta è quella in cui l'intervistatore legge a tutti gli intervistati le stesse domande nella forma e nell'ordine in cui sono state progettate dal ricercatore; il rispondente si limita a fornire le informazioni richieste; in caso di necessità l'intervistatore deve eseguire *probing* non direttivi. Lo scopo della tecnica è rilevare le deviazioni / scostamenti dei comportamenti dell'intervistatore e dell'intervistato dal corso ideale di intervista, anche detta "sequenza paradigmatica" (Schaeffer e Maynard 1996): il processo comunicativo è il più efficiente possibile solo se è veloce e senza deviazioni rispetto a quanto previsto dallo strumento e dai vincoli della standardizzazione. Gli eventuali scostamenti, rilevati attraverso il *verbal interaction coding*, che tendono a ripetersi in corrispondenza di talune domande, sono indizi empirici del loro malfunzionamento, che mettono in discussione le scelte fatte sia nella operativizzazione della proprietà da rilevare sia nella formulazione della domanda.

L'adesione acritica degli utilizzatori del *verbal interaction coding* al comportamentismo ha avuto l'effetto di oscurare nuove possibili prospettive teoriche che potessero offrire strumenti concettuali e operativi innovativi allo studio dell'interazione nell'intervista con

questionario. I primi studiosi che hanno rifiutato l'assunto di cui sopra si sono avvicinati all'analisi conversazionale, convinti che non esista un corso ideale d'intervista, e che l'unica standardizzazione desiderabile è fondata sui significati e non sui comportamenti. Come già anticipato nel terzo capitolo di questo lavoro, l'analisi conversazionale è la prospettiva teorica che intendo opporre al comportamentismo nello studio dell'interazione nell'intervista standardizzata.

Questo stesso spirito ha mosso molti studiosi di analisi conversazionale allo studio dell'intervista standardizzata, come un ambito interazionale in cui l'intervistatore e l'intervistato, pur entro i vincoli istituzionali imposti dalla standardizzazione, interagiscono facendo ricorso alle risorse e alle pratiche della conversazione ordinaria. Dagli studi conversazionalisti emerge con chiarezza l'esistenza di un solido strato interazionale su cui l'intervistato e l'intervistatore possono contare per giungere alla comprensione dei rispettivi comportamenti linguistici. I significati che ne derivano hanno sempre un'origine interazionale, nascono e prendono forma in un'atmosfera collaborativa, dove l'intervistatore gioca un ruolo cruciale nel guidare l'intervistato nella corretta interpretazione della domanda e nella formulazione di una risposta dotata di senso.

E l'interazione che prende forma va ben oltre la semplice lettura di una domanda e la veloce produzione di una risposta scelta tra una lista di alternative già preformulate (l'ideale sequenza paradigmatica comportamentista); nell'intervista le cosiddette 'deviazioni', cioè l'insieme di pratiche e contributi verbali dell'intervistatore e dell'intervistato che deviano rispetto alla sequenza paradigmatica, sono frequentissime, cioè parte della pratica quotidiana del fare le interviste. L'intervistatore legge le domande, tenta di diagnosticare problemi di comprensione di tutta o parte di essa, offre aiuto, negozia costantemente la chiarezza del significato veicolato dallo strumento, ecc.; insomma si pone come insostituibile mediatore tra le esigenze particolari dell'intervistato e quelle più generali del ricercatore. Tutto questo è l'evidenza empirica fatta emergere dall'analisi della conversazione: l'intervista standardizzata è fondamentalmente un'interazione in cui vige il principio della cooperazione, reso possibile

da quello che Maynard e Marlaire (1992) hanno definito 'substrato interazionale', cioè la capacità dell'intervistatore e dell'intervistato di mantenere un costante coordinamento sociale e cognitivo per giungere a risposte che forniscono informazioni adeguate ai canoni semantici dettati a monte dal ricercatore.

Il mio lavoro parte dall'assunto che l'interazione nell'intervista sia l'oggetto di studio adatto per costruire un'efficace strategia di *pretesting* del questionario strutturato. Credo però che non sia sufficiente rilevare i comportamenti verbali dell'intervistatore e dell'intervistato nell'intervista standardizzata per comprendere quali domande funzionano bene e quali no. Infatti, accettare questa tesi significherebbe sostenere l'idea che se l'intervistatore e l'intervistato si adeguano alle prescrizioni comportamentiste, allora questo è il segnale che la domanda è stata ben formulata e che non si sono verificate reciproche incomprensioni, e che c'è stata una piena corrispondenza tra le esigenze informative del ricercatore e le informazioni fornite dall'intervistato.

Al contrario la mia ipotesi è che i meccanismi interpretativi e cognitivi dell'intervistato spesso si scontrano con i *desiderata* del ricercatore, anche quando l'interazione rispetta la sequenza paradigmatica, senza darne alcun segnale. In realtà la non rilevabilità di tali meccanismi è dovuta totalmente al peso della standardizzazione che soffoca l'interazione e impedisce così che vengano alla luce e possano essere studiati e utilizzati a fini di *pretesting*. Il disegno della mia ricerca affianca, quindi, alla classica strategia di analisi dell'interazione dell'intervista standardizzata con il *verbal interaction coding* una strategia innovativa che si rifà all'analisi conversazionale, che esplora i contenuti dei commenti dell'intervistato nell'interazione dell'intervista flessibile, dove l'assenza dei vincoli della standardizzazione permette all'interazione, pur entro certi limiti, di far emergere i tagli concettuali dell'intervistato relativi alle domande del questionario, e in generale di far luce sui suoi processi interpretativi.

L'obiettivo è controllare se l'assunto della corrispondenza tra gli schemi concettuali del ricercatore e dell'intervistato, dato per scontato nel *verbal interaction coding* in caso di rispetto della

sequenza paradigmatica, ha una sua fondatezza empirica.

L'ipotesi è che nell'intervista flessibile, vista l'ampia libertà concessa all'intervistatore per la gestione dell'interazione con l'intervistato, si possa cogliere il senso profondo della risposta dell'intervistato, facendo emergere e rendendone osservabili i processi interpretativi; questo la differenzierebbe nettamente dall'intervista standardizzata, in cui la correttezza dei meccanismi cognitivi è data erroneamente per scontata, perché dedotta dalla linearità dei comportamenti dell'intervistatore e dell'intervistato.

4.3. Il sistema di rilevazione

Le tre componenti del sistema di rilevazione, che sono state già ampiamente trattate nel par. 2.5, sono definite dalle scelte del ricercatore: la selezione dei soggetti da intervistare, la formazione degli intervistatori, il questionario da pretestare. Queste sono state le mie scelte.

4.3.1. La selezione degli intervistati

Il disegno della ricerca ha previsto la formazione di un campione di residenti romani non stranieri con età minima di 18 anni. Visti gli obiettivi metodologici della ricerca – non ero interessato a una rappresentatività statistica – ho costruito un campione non probabilistico per quote di 100 soggetti differenziati per sesso, età e titolo di studio. Sesso, età e titolo di studio sono solitamente i criteri con cui sono selezionati i soggetti di un campione non probabilistico per uno studio sulla qualità del dato. La ragione è metodologica: è ampiamento dimostrato che l'età e il livello di istruzione dei soggetti campionati sono le variabili che più influenzano la qualità dei dati raccolti (tendenzialmente individui adulti con un alto titolo di studio contribuiscono alla qualità del dato raccolto in modo significativamente maggiore rispetto a soggetti molto giovani o anziani e con basso titolo di studio, che a loro volta immettono una quantità cospicua di distorsioni nel processo di risposta).

Tab. 5 Le quote del campione non probabilistico di 100 soggetti

Maschio 50						Femmina 50					
Non laureato 25			Laureato 25			Non laureata 25			Laureata 25		
18 30 anni	31 60 anni	Over 60	18 30 anni	31 60 anni	Over 60	18 30 anni	31 60 anni	Over 60	18 30 anni	31 60 anni	Over 60
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8

Campionamento non probabilistico per quote. Sommando le singole quote nelle celle, il totale delle interviste è 96. Le restanti 4 interviste sono state considerate interviste "jolly": ciascuno dei quattro intervistatori ha avuto la facoltà di scegliere a propria discrezione il profilo del proprio 25° intervistato.

Il campione è stato diviso in due parti: 50 soggetti sono stati intervistati da due intervistatori istruiti ai principi della standardizzazione, le cui interviste sono state successivamente analizzate con la tecnica del *verbal interaction coding*; 50 soggetti sono stati intervistati da altri due intervistatori formati alla conduzione dell'intervista flessibile, le cui interviste sono state sottoposte all'analisi dei commenti dell'intervistato (sulla formazione degli intervistatori standardizzati e flessibili vedi l'appendice). A ciascuna coppia di intervistatori sono state assegnate le seguenti quote di intervistati (vedi tab. 6).

Tab. 6 Le quote del campione assegnate a ciascuna coppia di intervistatori

Maschio 25						Femmina 25					
Non laureato 12			Laureato 12			Non laureata 12			Laureata 12		
18 30 anni	31 60 anni	Over 60	18 30 anni	31 60 anni	Over 60	18 30 anni	31 60 anni	Over 60	18 30 anni	31 60 anni	Over 60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Ciascun intervistatore ha condotto 25 interviste (vedi tab. 7)

Tab. 7 Le quote del campione assegnate a ciascun intervistatore

Maschio 12						Femmina 12					
Non laureato 6			Laureato 6			Non laureata 6			Laureata 6		
18 30 anni	31 60 anni	Over 60	18 30 anni	31 60 anni	Over 60	18 30 anni	31 60 anni	Over 60	18 30 anni	31 60 anni	Over 60
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Nel complesso il campione è costituito da 100 casi: 50 individui sono stati intervistati con l'intervista standardizzata, 50 con l'intervista flessibile.

È stata adottata la tecnica del campionamento a valanga. Gli intervistatori, coinvolti in questa operazione, sono stati chiamati a scegliere un primo possibile nucleo di potenziali soggetti da intervistare. Questi ultimi, a loro volta, hanno fornito ulteriori nominativi di soggetti disponibili all'intervista e che presentavano le caratteristiche richieste nelle quote progressivamente rimanenti. Si è deciso di negare l'autorizzazione a intervistare soggetti dello stesso nucleo abitativo dell'intervistatore. L'impegno degli intervistatori nel ricoprire il numero maggiore di quartieri / municipi romani è stato massimo.

4.3.2. La formazione degli intervistatori

Il criterio di selezione degli intervistatori è stata la comprovata esperienza d'intervista nel campo delle indagini sociali. La scelta di ricorrere a intervistatori esperti deriva dalla delicatezza del compito loro assegnato – specialmente ai due intervistatori formati all'intervista flessibile: mettere in campo uno stile d'intervista che rispecchiasse il più fedelmente possibile i principi a cui sono stati istruiti nella fase di addestramento. Sono stati scelti quattro intervistatori in grado di dare garanzie in tal senso. I due intervistatori, che poi sono stati formati ai principi della standardizzazione, hanno dato prova di una pluriennale esperienza presso importanti istituti di ricerca nelle interviste *face to face* condotte in modo standardizzato; gli altri due intervistatori,

addestrati all'intervista flessibile, hanno attestato un sostanziosa esperienza nelle ricerche sociali e metodologiche condotte nell'ambito universitario.

La formazione degli intervistatori è stata la fase più delicata dell'intero percorso di ricerca, poiché da essa sarebbe dipesa la qualità del materiale empirico raccolto. Gli intervistatori hanno partecipato a una fase di addestramento di due sessioni, più un altro incontro supplementare in cui è stata prevista la simulazione di un'intervista vera e propria.

Il *training* dei quattro intervistatori è stato effettuato dal ricercatore secondo una guida all'intervista stilata dal ricercatore stesso: una guida all'intervista standardizzata, una guida all'intervista flessibile.

L'attività di formazione iniziale e il successivo monitoraggio – necessario a garantire *in itinere* il rispetto dei principi dello stile d'intervista a cui gli intervistatori sono stati formati – seppur impegnativi, hanno avuto un immediato e positivo riscontro nel lavoro prodotto dai due intervistatori che hanno curato le interviste standardizzate.

Di particolare interesse e difficoltà è stata la formazione e il monitoraggio dei due intervistatori flessibili, che, pur essendo abituati a una maggiore elasticità nel condurre le interviste (visto il loro *background* professionale), hanno avuto bisogno di alcuni incontri supplementari con il gruppo di ricerca, che ha messo in campo anche diverse occasioni di simulazione. In queste occasioni il *team* di ricerca e gli intervistatori hanno riascoltato insieme le prime interviste portate a termine, e avviato una fase di confronto su dove intervenire e come correggere eventuali discrepanze tra le istruzioni veicolate in fase di addestramento e le difficoltà emerse nel lavoro sul campo.

Riporto di seguito alcuni punti essenziali della guida all'intervista standardizzata e all'intervista flessibile. Entrambe sono riportate integralmente in appendice.

La guida all'intervista standardizzata: l'intervistatore deve mettere in campo uno stile standardizzato nella conduzione d'intervista, tale da perseguire l'ideale sequenza paradigmatica nell'interazione con

l'intervistato, per ottenere una ferrea standardizzazione e uniformità dello stimolo somministrato ai diversi intervistati.

- Le domande vanno lette tutte e per esteso, nella forma e nell'ordine previsto nel questionario.
- Le alternative di risposta devono essere lette tutte, compresa il 'non sa'.
- Se l'intervistato fornisce una risposta inadeguata o incompleta, l'intervistatore chiede chiarimenti e approfondimenti in modo non direttivo, cioè in modo tale da non influenzare il contenuto della risposta:
  - rileggendo la domanda nella forma prevista;
  - rileggendo tutte le alternative di risposta nella forma e nell'ordine previsto.
- L'intervistatore deve leggere le domande senza modificarne la formulazione originaria, se non in caso di reale difficoltà dell'intervistato, usando in tali occasioni un linguaggio semplice, di uso comune, facilmente comprensibile. I quesiti, infatti, devono essere letti esattamente come sono scritti per evitare interpretazioni differenti da parte dei diversi intervistati. In tal senso, se l'intervistato non comprende una domanda, è necessario rileggerla più lentamente, ma sempre così come è formulata nel questionario. Se l'intervistato continuasse a mostrare problemi interpretativi, l'intervistatore può sostituire alcuni termini con dei sinonimi, ma facendo la massima attenzione a non alterarne il senso.
- Le risposte devono essere registrate sul questionario senza discrezione dall'intervistatore, così da riflettere ciò che l'intervistato effettivamente dice.
- L'intervistatore deve essere neutrale, cioè non deve esprimere opinioni personali né sul contenuto delle domande né sul contenuto delle risposte, così da condurre l'intervista in modo professionale. È necessario evitare anche qualsiasi commento che possa suonare come approvazione o biasimo nei confronti delle risposte date dagli intervistati.
- È essenziale restare fedeli il più possibile alla risposta dell'intervistato, senza interpretarla. Se non la si è compresa,

è meglio chiedere di ripeterla. Se comunque si hanno dei dubbi, è bene fare dei rilanci neutri cercando di ripetere le stessa parole dell'intervistato.

La guida all'intervista flessibile: l'intervistatore non deve occuparsi di standardizzare il proprio comportamento, bensì di condurre l'intervista in modo flessibile, adattando il proprio stile alle esigenze interpretative dell'intervistato, per raggiungere la piena standardizzazione e uniformità dei significati trasmessi ai diversi intervistati.

- Almeno inizialmente, le domande vanno lette tutte e per esteso, nella forma e nell'ordine previsto nel questionario.
- Al fine di standardizzare il significato trasmesso e non semplicemente la domanda così come formulata dal ricercatore, l'intervistatore ha la facoltà di fare ricorso a tutte le risorse conversazionali di cui quotidianamente dispone nelle conversazioni ordinarie, stimolando costantemente l'intervistato a rendere esplicite le sue preoccupazioni sul significato di certi termini e sul senso di intere domande.
- Se l'intervistato richiede esplicitamente aiuto all'intervistatore nella comprensione della domanda, l'intervistatore non deve rispondere rileggendo il testo della domanda e delle risposte nella forma e nell'ordine previsto, bensì è autorizzato a cambiarne la formulazione originaria, senza alterarne, però, il significato; oppure può procedere in modo direttivo; oppure può ricorrere alle "definizioni delle dimensioni di riferimento" preparate per ogni domanda, così da accompagnare l'intervistato nella corretta interpretazione di ciascuna di esse. Infatti a differenza del questionario per l'intervista standardizzata, il questionario per l'intervista flessibile, pur identico nei contenuti, permette all'intervistatore di visualizzare le definizioni di ciascuna dimensione di riferimento della proprietà-indicatore del concetto generale che nella domanda è operativizzata. L'intervistatore ha così a disposizione una serie di indicazioni sul senso profondo

della domanda, cioè sull'informazione che il ricercatore vuole raccogliere, e per cui la domanda è stata pensata e formulata.

- Se l'intervistato non richiede esplicitamente aiuto all'intervistatore nella comprensione delle domande, l'intervistatore può intervenire in qualsiasi momento desideri per risolvere momenti confusionali e chiarire concetti, ovunque lo ritenga necessario, dicendo qualsiasi cosa desideri al fine di assicurarsi che l'intervistato abbia pienamente compreso il significato originario della domanda. Infatti l'intervistatore, in questi casi di incomprensione, non deve lasciare impliciti i significati originariamente intesi dal ricercatore, bensì deve tentare di renderli più espliciti possibile.
- Qualora l'intervistato non motivasse spontaneamente la risposta data, l'intervistatore ha l'obbligo di ricordargli il principale compito cognitivo di un soggetto intervistato con l'intervista flessibile: motivare sempre la sua risposta. Il compito principale di un intervistatore flessibile è accertarsi della congruenza della risposta dell'intervistato con la domanda formulata dal ricercatore. E l'unico modo per raggiungere tale obiettivo è spingere l'intervistato a chiarire il perché ha risposto in un certo modo e non in un altro.
- L'intervistatore ha il pieno diritto di esprimere giudizi sull'adeguatezza della risposta dell'intervistato. L'intervistatore non deve considerarsi un mero raccoglitore di informazioni, cioè non deve considerarsi una figura neutrale, bensì è tenuto a comunicare all'intervistato il riconoscimento dell'adeguatezza delle sue risposte.
- L'intervistatore, qualora colga che una risposta dell'intervistato è, almeno apparentemente, incoerente rispetto al quadro dei significati fino a quel momento emersi (ad esempio l'intervistato, che fino a quella domanda ha mostrato un atteggiamento di pregiudizio verso gli immigrati, dà poi opinioni progressiste con una certa apertura culturale), ha il dovere di indagare il perché una data risposta sembri contraddire le precedenti, indagando le motivazioni dell'apparente incongruenza. In

questi casi l'intervistatore deve ottenere una riflessione sulle risposte tra loro incongruenti, stimolando l'intervistato a esplicitare le motivazioni che si celano dietro tale anomalia. Se man mano che l'intervista prosegue l'intervistatore raccoglie informazioni tali da far emergere l'incoerenza di risposte date in precedenza (sulle quali l'intervistatore non era precedentemente intervenuto), l'intervistatore ha il diritto di muoversi liberamente nel questionario, tornando indietro alle domande incriminate e chiedendo il "perché" delle risposte in questione, così da cogliere la natura reale o apparente delle contraddizioni emerse.

- L'intervista flessibile ha senso solo se vige il principio della cooperazione: i due soggetti impegnati nell'interazione mettono a disposizione le proprie risorse conversazionali per cooperare al pieno raggiungimento della reciproca comprensione. Quindi è necessario capire "perché" l'intervistato abbia dato una certa risposta piuttosto che un'altra.
- Qualora l'intervistato esprima opinioni e riflessioni sulle caratteristiche del questionario, quindi non solo sulla formulazione e comprensione delle singole domande ma anche su altri aspetti, l'intervistatore non deve erigersi a difesa dello strumento, bensì deve accogliere tutte queste riflessioni e chiedere eventualmente ulteriori approfondimenti.

4.3.3. Il questionario da pretestare

Il criterio che ha guidato il *team* di ricerca nella costruzione del questionario da pretestare è stato duplice:

1. costruire uno strumento altamente strutturato, vista l'esigenza di sottoporre a *pretesting* domande a risposta chiusa;
2. individuare le domande (definizioni operative e relative formulazioni) più usate nelle indagini nazionali e internazionali per lo studio degli atteggiamenti verso lo straniero. L'obiettivo è comprendere se è comune ai ricercatori, che si interessano

di immigrazione, ricorrere alla pratica del 'copia e incolla', cioè usare le medesime domande formulate già da altri studiosi per altri questionari in differenti ambiti spazio temporale.

È opportuno sottolineare l'importanza del lavoro di analisi della letteratura scientifica, precedentemente svolto, sul tema della rappresentazione sociale dello straniero, che ha avuto lo scopo di individuare gli aspetti semantici specifici di questo concetto. La conflittualità, l'invadenza, l'identità, la reciprocità, il mutamento sono gli elementi che in letteratura vengono considerati essenziali per dare forma alle rappresentazioni delle persone verso gli immigrati. Cipollini, Cuppone e Giannone (2004) ne hanno tracciato un quadro completo:

a) conflittualità nel mercato del lavoro, nell'accesso al welfare, e alle risorse in generale (Cipollini 2002);
b) invadenza, per cui gli stranieri sono visti come persone che non sanno stare al loro posto, occupando spazi fisici e sociali di pertinenza degli italiani (Elias 1987);
c) forme e livelli di perturbazione e contaminazione culturale, che producono divergenze percepite tra italiano e immigrato sul piano religioso e ideologico, su quello della morale, ecc. (Ambrosini 2005);
d) devianza. L'italiano associa la figura dell'immigrato all'aumento della criminalità (Dal Lago 1999);
e) mutamento / progresso sociale. Gli immigrati sono rappresentati come portatori di rinnovamento economico, sociale e culturale.

La scelta delle domande da inserire nel questionario è stata orientata dalla griglia concettuale composta dalle dimensioni appena richiamate: le domande selezionate sono state considerate il prodotto dell'operativizzazione di proprietà ritenute buoni indicatori delle dimensioni in cui è solitamente scomposto il concetto di rappresentazione sociale dello straniero. Ci tengo a sottolineare questo aspetto, perché il lavoro di progettazione del questionario,

seppur mosso da finalità metodologiche, non ha mai perso di vista le opportune esigenze teorico-concettuali che devono sempre guidare il ricercatore nella costruzione del suo strumento di lavoro.

Terminata la selezione delle domande e la loro classificazione nella griglia concettuale, il questionario ha preso forma. Riporto di in appendice l'esito della selezione delle domande, con la relativa dimensione di appartenenza e i questionari di provenienza.

4.4. La descrizione della procedura

Terminata la formazione degli intervistatori, è stata avviata la rilevazione vera e propria. I quattro intervistatori hanno preso contatto con i primi potenziali intervistati, che facevano parte della loro rete di relazioni. È stato previsto che al momento del contatto telefonico l'intervistatore descrivesse brevemente all'intervistato le principali caratteristiche dell'indagine. L'intervistatore è stato formato a mettere subito in chiaro nella fase del primo contatto che l'intervista deve essere registrata, ovviamente previo il consenso dell'intervistato. In caso di accettazione dell'intervista da parte dell'intervistato e prima di iniziare l'intervista, l'intervistatore legge una breve presentazione della ricerca.

Faccio parte di un gruppo di ricerca universitario della cattedra di Metodologia della ricerca sociale afferente al Dipartimento di Comunicazione e ricerca sociale dell'Università Sapienza di Roma. La nostra ricerca è un progetto dell'Ateneo delle Scienze Umane, delle Arti e dell'Ambiente, che si pone obiettivo di contribuire all'avanzamento della conoscenza di un fenomeno, l'immigrazione, che negli ultimi anni è diventato una vera e propria emergenza sociale. Il suo carattere emergenziale è dovuto al deciso incremento del flusso immigratorio, fatto di numeri a cui l'Italia non è mai stata abituata, e la cui gestione politica è risultata essere completamente inadeguata. Tutte le decisioni politiche, anche quelle relative all'immigrazione, devono essere basate su una vasta e profonda conoscenza del fenomeno che si vuole regolamentare. Il nostro studio si muove proprio in questa direzione: contribuire all'avanzamento delle conoscenze sull'immigrazione, e comprenderne forme, cause, impatto sul territorio. In particolare abbiamo concentrato l'attenzione sulla città di Roma, la capitale dell'Italia, dove storicamente tantissime differenti culture provenienti da ogni angolo della terra si fondono, confrontano, e (a volte) si scontrano. In sintesi, noi stiamo lavorando per offrire al decisore pubblico una

maggiore consapevolezza di come la città di Roma, o meglio i suoi cittadini, stiano realmente reagendo alla figura dell'immigrato (il cui incontro è divenuto ormai quotidiano), e quali opinioni e sentimenti nutrano nei suoi confronti. Lavoriamo per rispondere al meglio alle esigenze sia degli immigrati che dei cittadini romani.

Dalla breve presentazione della ricerca è evidente che all'intervistato non è stata svelata la vera natura metodologica dell'indagine ma solo l'obiettivo più generale della ricerca di Ateneo. Questa è stata una scelta ponderata e motivata dalla convinzione che informare in anticipo l'intervistato del vero oggetto dell'indagine potesse influenzare il suo comportamento d'intervista; per questo ho deciso di tenerlo all'oscuro.

Se si esclude la fase del contatto iniziale e della presentazione dell'indagine, momenti comuni a tutti gli intervistatori, le due coppie di intervistatori hanno poi seguito due differenti procedure di lavoro, dovendo assolvere compiti diversi.

La conduzione delle interviste standardizzate si è rivelata essere semplice, dato che l'unico impegno dell'intervistatore era il rispetto dei principi della standardizzazione: massima adesione del comportamento d'intervista al questionario preparato dal *team* di ricerca, per ottenere un'interazione con l'intervistato che fosse la più lineare possibile, senza interruzioni né deviazioni da quanto prescritto e previsto nello strumento. Inoltre l'intervistatore è stato incaricato di motivare l'intervistato a commentare le proprie risposte prima dell'avvio della intervista; spiego il perché di questa scelta nel prossimo paragrafo.

Ben più complicato si è rivelato il compito assegnato ai due intervistatori flessibili, che sono stati istruiti ad adattare il proprio stile di intervista alle condizioni di intervista.

In termini operativi, in prima battuta l'intervistatore flessibile ha dovuto leggere la domanda senza modificarne il *wording*. Questo perché lo scopo della ricerca è pretestare il questionario così come formulato dal ricercatore, attraverso l'analisi semantica dei commenti degli intervistati alle risposte fornite.

Letta la domanda, l'intervistatore aveva un duplice compito: ascoltare tutti i commenti spontanei dell'intervistato, anche se particolarmente

lunghi; mettersi a disposizione delle sue esigenze interpretative, ricorrendo agli strumenti progettati dal ricercatore. Tra questi ci sono: le definizioni dei termini (preparati per i termini ritenuti più ostici da comprendere); le informazioni sulla dimensione concettuale di riferimento per ogni domanda, cioè qual è il concetto generale che la proprietà-indicatore operativizzata in quella domanda vuole rilevare. Al primo strumento l'intervistatore è ricorso, in verità pochissime volte, quando l'intervistato ha mostrato una chiara incomprensione del termine; del secondo è stato fatto un utilizzo decisamente più cospicuo, quando l'intervistato ha manifestato profonde difficoltà nel comprendere il senso generale della domanda. In caso di necessità l'intervistatore ha letto le definizioni e le informazioni che erano state già preparate dal ricercatore.

Ma il compito centrale per l'intervistatore è stata la raccolta dei commenti dell'intervistato alle risposte date a ciascuna domanda del questionario. Seppur impegnativo tanto per chi intervista quanto per chi è intervistato (un'intervista flessibile dura mediamente il doppio di un'intervista standardizzata), la raccolta delle motivazioni alle risposte, spontanee o richieste, è l'elemento di reale distinzione tra l'intervista standardizzata e l'intervista flessibile.

L'intervista flessibile nasce con lo scopo di uniformare i significati trasmessi a tutti gli intervistati, ma per far ciò l'intervistatore deve in primo luogo capire quale significato l'intervistato ha dato alla domanda. Conoscendo il senso della domanda (grazie all'attività di formazione) e acquisendo la risposta e il commento dell'intervistato, l'intervistatore ha la possibilità di comparare i due tipi di informazione di cui dispone e controllarne la congruenza. In caso di esito positivo, si limita a registrare la risposta e passare alla domanda successiva; in caso contrario, deve avviare ogni azione necessaria a riportare l'intervistato sulla giusta strada.

Un altro compito per l'intervistatore flessibile, ancor più difficoltoso dei precedenti, è cogliere le incongruenze tra le risposte date alle differenti domande del questionario. A mio modesto parere, due risposte apparentemente incongruenti devono essere controllate, chiedendo all'intervistato di dirimere la manifesta

incongruenza. Dietro due risposte incongruenti (ad esempio, una che mostra un alto livello di pregiudizio verso gli immigrati, e un'altra che rappresenta una posizione più moderata e tollerante) può nascondersi un'incomprensione di una delle due domande o parte di esse, che richiede un intervento chiarificatore dell'intervistatore[32]. Purtroppo l'esperienza di questa ricerca mi ha reso consapevole della difficoltà di riuscire a formare un intervistatore che sia vigile durante tutta l'intervista, al punto da riuscire a individuare al momento opportuno le contraddizioni dell'intervistato. Infatti per individuarle l'intervistatore dovrebbe essere in grado di ricordare le risposte che progressivamente l'intervistato gli dà e costruirne un profilo, così da intervenire nel momento in cui una nuova risposta se ne distacca.

4.5. Il trattamento del materiale empirico e la strategia di analisi

Il materiale raccolto attraverso le interviste standardizzate è stato sottoposto a un processo di trattamento e di analisi differente dal materiale raccolto con le interviste flessibili. Il materiale nel suo complesso è costituito dai questionari cartacei e dai *files* delle registrazioni audio delle 100 interviste.

Una volta acquisite le registrazioni delle 50 interviste standardizzate, le ho ascoltate una ad una e codificate in matrice con il software SPSS; ad ogni comportamento verbale dell'intervistatore e dell'intervistato è stato assegnato un codice numerico per identificarlo inequivocabilmente. Sottolineo però che la codifica vera e propria è stata successiva alla trascrizione libera dei comportamenti dell'intervistatore e dell'intervistato. In questo senso l'inserimento in matrice dei dati è stato l'esito di una procedura induttiva: prima ho rilevato in forma libera i comportamenti che intervista dopo intervista riscontravo; una volta trascritti, ho proceduto alla creazione delle classificazioni finali e all'assegnazione dei codici numeri, modalità per modalità delle singole variabili (ad esempio 'deviazioni

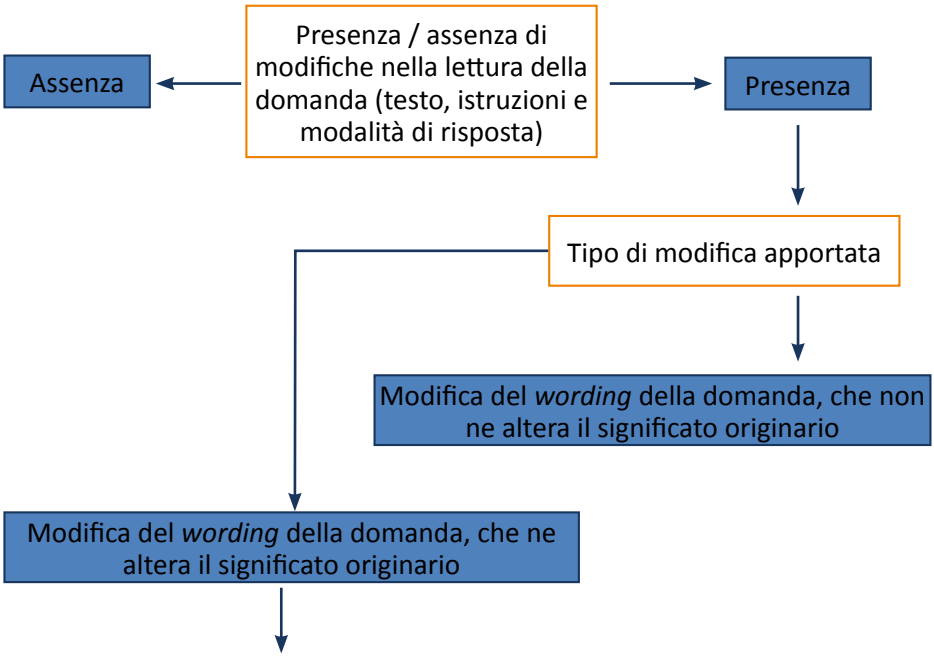
32 È ovvio che le due domande operativizzano proprietà appartenenti alla stessa dimensione concettuale; in caso contrario le incongruenze sono più che normali, perché le proprietà-indicatori operativizzate nelle due domande appartengono a due aspetti diversi del concetto generale.

dell'intervistatore nella lettura della domanda' oppure 'deviazioni dell'intervistato nella formulazione della risposta'). Questa scelta è stata motivata dall'ampia varietà di schemi di codifica presenti in letteratura e dalla difficoltà nel decidere a quale di questi affidarsi. Questa procedura si è rivelata essere molto utile, perché alcuni comportamenti d'intervista, rilevati con l'ascolto delle interviste, avrebbero rischiato altrimenti di rimanere esclusi dalle classificazioni create a monte, evidentemente non esaustive.

Nonostante l'adozione di questo procedimento, avevo comunque predisposto una mappa concettuale sulla base delle indicazioni fornite dalle precedenti ricerche sul *verbal interaction coding* e dall'esperienza maturata sullo studio della *performormance* dell'intervistatore, che è stato l'oggetto di studio della mia tesi di laurea.

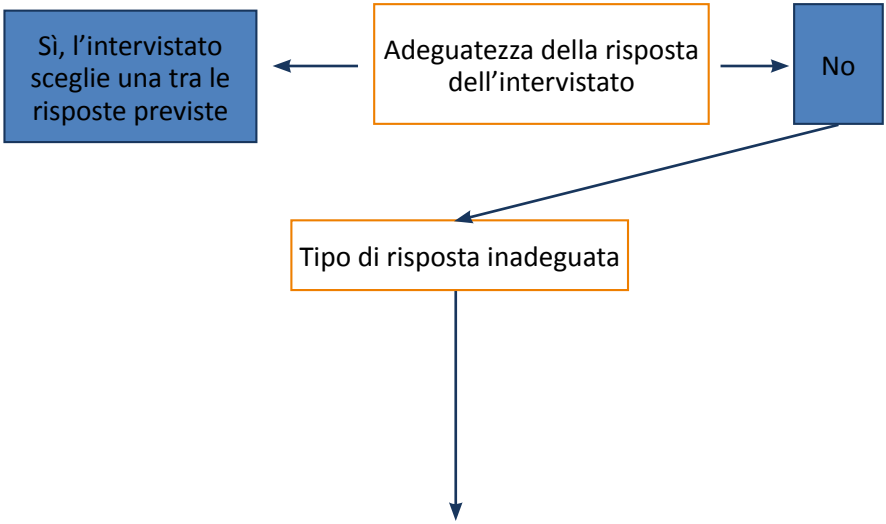
Riporto la mappa concettuale che mi ha guidato nella fase di codifica, e che in seguito è stata raffinata.

L'intervistatore legge la domanda


Presenza / assenza di modifiche nella lettura della domanda (testo, istruzioni e modalità di risposta)
Assenza
Presenza
Tipo di modifica apportata
Modifica del *wording* della domanda, che non ne altera il significato originario
Modifica del *wording* della domanda, che ne altera il significato originario

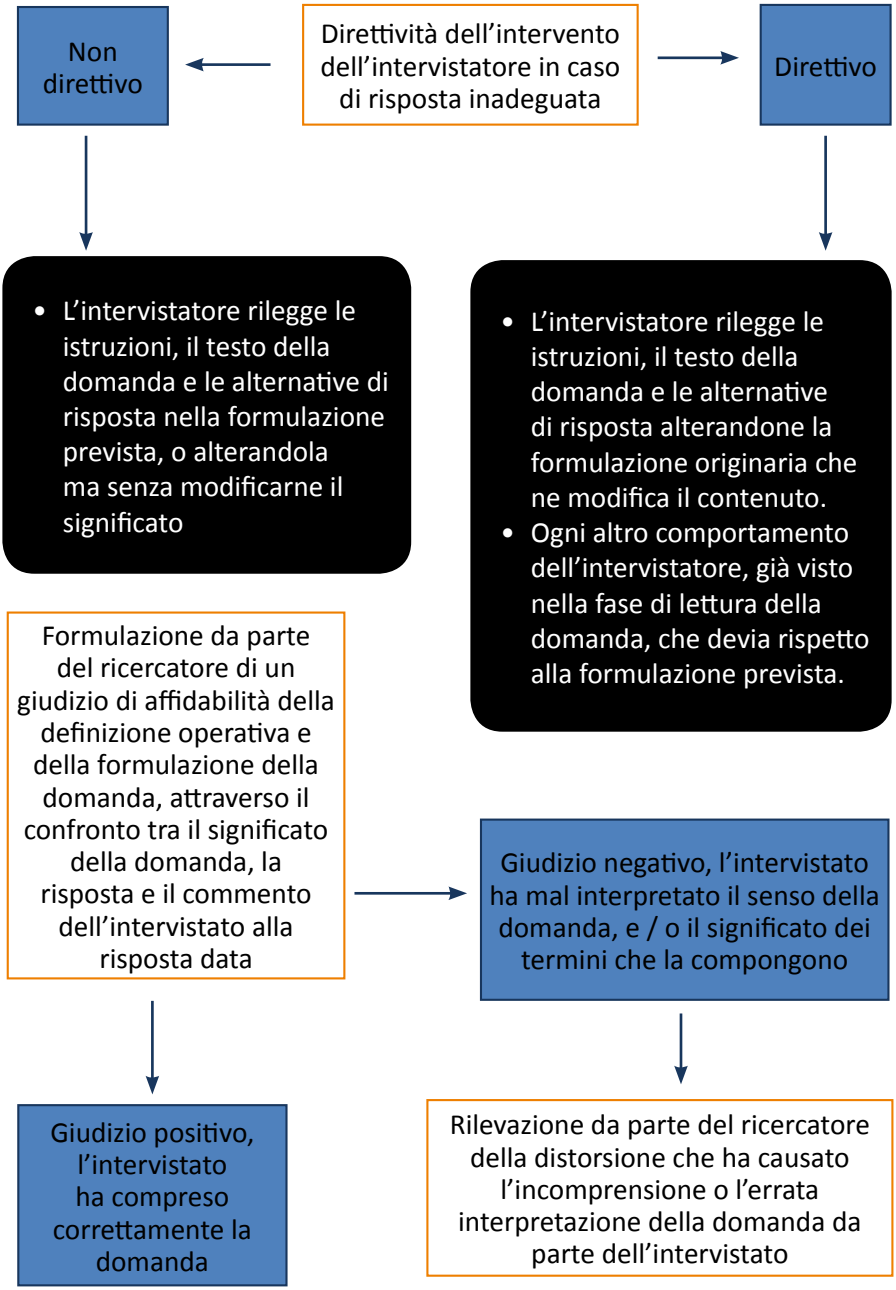
- L'intervistatore risponde al posto dell'intervistato.
- L'intervistatore legge la domanda in modo *leading*, presentando una o più risposte come migliore / i rispetto alle altre.
- L'intervistatore non legge o altera consistentemente le istruzioni all'intervistato sul compito cognitivo richiesto.
- L'intervistatore modifica il *wording* a tal punto da rilevare una proprietà differente da quella operativizzata.
- L'intervistatore non legge tutte le alternative di risposte.
- L'intervistatore non legge una o più alternative di risposte.
- L'intervistatore commenta personalmente la domanda.
- L'intervistatore è interrotto dall'intervistato.
- L'intervistatore non legge la domanda.

La reazione dell'intervistato


Adeguatezza della risposta dell'intervistato
Sì, l'intervistato sceglie una tra le risposte previste
No
Tipo di risposta inadeguata

- Richiesta di ripetizione della domanda e / o delle alternative di risposta.
- Richiesta di chiarimento sul senso della domanda e / o spiegazione del significato di singoli termini o espressioni.
- Richiesta di spiegazione del compito cognitivo.
- Commento ad alta voce.
- La risposta non coincide con nessuna delle alternative previste.
- Rifiuto di rispondere.
- L'intervistato critica la formulazione / oggetto della domanda.
- L'intervistato ripete la domanda nella stessa formulazione originaria o alterandola.
- Lungo silenzio.

La gestione dell'interazione


Direttività dell'intervento dell'intervistatore in caso di risposta inadeguata
Non direttivo
Direttivo
• L'intervistatore rilegge le istruzioni, il testo della domanda e le alternative di risposta nella formulazione prevista, o alterandola ma senza modificarne il significato
• L'intervistatore rilegge le istruzioni, il testo della domanda e le alternative di risposta alterandone la formulazione originaria che ne modifica il contenuto.
• Ogni altro comportamento dell'intervistatore, già visto nella fase di lettura della domanda, che devia rispetto alla formulazione prevista.
Formulazione da parte del ricercatore di un giudizio di affidabilità della definizione operativa e della formulazione della domanda, attraverso il confronto tra il significato della domanda, la risposta e il commento dell'intervistato alla risposta data
Giudizio negativo, l'intervistato ha mal interpretato il senso della domanda, e / o il significato dei termini che la compongono
Giudizio positivo, l'intervistato ha compreso correttamente la domanda
Rilevazione da parte del ricercatore della distorsione che ha causato l'incomprensione o l'errata interpretazione della domanda da parte dell'intervistato

Nella fase di lettura della domanda ho rilevato la presenza / assenza di modifiche (nel testo, istruzioni e modalità di risposta) rispetto alla formulazione prevista. In caso di presenza di variazioni, ho rilevato i modi in cui l'intervistatore si discosta da quanto previsto nel questionario.

Nella fase di formulazione della risposta dell'intervistato ho rilevato l'adeguatezza della risposta rispetto alla domanda letta; in un'ottica comportamentista una risposta è adeguata solo se rispecchia fedelmente una delle alternative previste. In una versione più debole, da me adottata, sono adeguate tutte quelle risposte che, seppur leggermente dissimili dalla forma prevista, sono state facilmente riconducibili dall'intervistatore a una delle categorie previste. Ho quindi rilevato i possibili tipi di risposta inadeguata.

Nella fase di gestione dell'interazione è fondamentale cogliere il grado di direttività dell'intervento dell'intervistatore, in caso di una precedente risposta inadeguata. Sempre vedendola da un'angolatura comportamentista, 'direttivo' è un qualsiasi comportamento con cui l'intervistatore non si limita a ri-somministrare lo stimolo già somministrato. Di contro, l'intervento non è direttivo se l'intervistatore si limita a rileggere la domanda nella formulazione prevista.

Infine ho predisposto la possibilità di formulare un giudizio di affidabilità al termine dello scambio domanda-risposta, quando l'intervistatore ha ormai registrato la risposta finale sul questionario.

Infatti al momento della stesura del questionario, il ricercatore si forma un'idea su come funzioneranno sul campo le definizioni operative da lui progettate, e se saranno in grado di generare dati più o meno fedeli. "Questo grado di fiducia nel funzionamento di una definizione operativa in base a conoscenze ed esperienze precedenti a quella specifica raccolta di dati è una proprietà della definizione operativa stessa; è un concetto trascurato dalla letteratura metodologica, per il duplice motivo che si basa su conoscenze tacite e che è legato a un problema di scelte, cioè di decisioni 'soggettive'. Penso si possa opportunamente denominare 'affidabilità a priori' di una definizione operativa. Affidabilità perché la sua radice richiama l'elemento essenziale del fidarsi di uno strumento, dell'affidarsi ad esso

(...); 'a priori' perché il ricercatore è ricorso a informazioni note prima di quella specifica raccolta di dati, e che gli sono servite per sceglierla" (Marradi 1990, 79). Poi Marradi specifica che "il grado di fiducia di un ricercatore nella sua definizione operativa può essere modificato da ogni sorta di informazione sugli esiti della raccolta dei dati, acquisita durante la raccolta stessa oppure in seguito, durante un'apposita fase di controllo o anche in sede di analisi della matrice dei dati" (ivi 80-81). Per questo conviene distinguere l'affidabilità a priori dall'affidabilità a posteriori, che, a differenza della prima il ricercatore si costruisce sulla base di informazioni relative all'andamento di quella raccolta e ai sui esiti. "La fondamentale ragione per distinguere tra affidabilità a priori e a posteriori sta nel fatto che – continua Marradi – la prima è connessa alla scelta di quella data definizione operativa, e la seconda non lo è. Auspicabilmente, una parte delle informazioni su cui si basa l'affidabilità a posteriori della definizione operativa *X* eserciterà una certa influenza sull'affidabilità della definizione operativa *Y* in una ricerca successiva" (*ibidem*).

Sulla base di queste riflessioni, il giudizio di affidabilità che formulo al termine del processo domanda-risposta-commento può essere ritenuto un giudizio di affidabilità a priori, perché espresso in fase di *pretesting* e quindi utile per correggere le definizioni operative e la formulazione delle domande del questionario prima che la rilevazione vera e propria prenda avvio.

Difatti questa scheda di analisi dell'interazione non è stata costruita solo con l'intento di limitarsi a rilevare i comportamenti verbali dell'intervistatore e dell'intervistato - strategia comunemente adottata nel *verbal interaction coding* - bensì di analizzare anche il contenuto dello scambio linguistico: questo per rilevare sia cosa si dicono (intervistatore e intervistato) sia come se lo dicono. Ma per fare ciò è necessario che l'intervistato commenti liberamente le sue risposte; ed è per questo che gli intervistatori sono stati istruiti a incoraggiare l'intervistato, prima che l'intervista cominci, a commentarle. Allo stesso modo gli intervistatori sono stati formati a non continuare tale incoraggiamento nel corso dell'intervista, durante la quale il loro comportamento avrebbe dovuto rispettare rigidamente i principi

della standardizzazione. Il confronto tra il significato della domanda, da una parte, e la risposta data e il possibile libero commento dell'intervistato, dall'altra, mi ha permesso di cogliere l'eventuale presenza di fenomeni di incomprensione ed errata interpretazione della domanda.

Un giudizio positivo sta a indicare che, a mio parere, dal confronto tra la risposta alla domanda e il relativo commento l'informazione raccolta coincide con l'informazione che il ricercatore desiderava rilevare al momento in cui ha stilato la definizione operativa della proprietà; ciò equivale a sostenere che la raccolta delle informazioni procede correttamente perché produce dati che rispondono in pieno alle esigenze cognitive dell'indagine. In caso contrario, l'informazione raccolta è stata vittima di una qualche forma di distorsione, che spesso, come illustro nei paragrafi sui risultati della ricerca, porta il ricercatore a raccogliere informazioni su una proprietà differente da quella desiderata, e ciò inevitabilmente si ripercuote sulla qualità dei risultati finali della ricerca.

Una volta codificati i comportamenti dell'intervistatore e dell'intervistato in matrice, ho costruito tante matrici quante sono le domande / *items* del questionario, così da poter analizzare le distribuzioni di frequenza per ogni singola domanda e controllare quale comportamento si reitera maggiormente in ciascuna di esse. Infine ho individuato le domande con il maggior numero di scostamenti rispetto alla formulazione originaria e le cause che l'hanno prodotti.

Per il trattamento e l'analisi del materiale raccolto con le interviste flessibili ho seguito un procedimento diverso. Tutte le interviste sono state dettagliatamente trascritte – passaggio essenziale per analizzare i commenti dell'intervistato alle risposte date alle domande del questionario.

A differenza della mappa dei concetti che mi ha guidato nell'analisi dei comportamenti nelle interviste standardizzate, la mappa concettuale preparata per l'analisi delle interviste flessibili è estremamente più snella, perché concentrata esclusivamente sulla formulazione dei giudizi di affidabilità e sull'eventuale individuazione delle distorsioni che hanno prodotto giudizi di affidabilità negativi,

qualora l'intervistato abbia dimostrato di aver mal interpretato la domanda. L'impegno richiesto dall'analisi semantica, rispetto alla semplice codifica dei comportamenti d'intervista, è stato decisamente maggiore.

La lettura della trascrizione dell'intervista, insieme all'ascolto della registrazione audio, mi ha dato la possibilità di ricostruire nel suo complesso la sequenza domanda-risposta e il contesto di significati che fino a quel punto del questionario è emerso nell'interazione tra l'intervistatore e l'intervistato. L'intervista flessibile si è rivelata essere una forma d'intervista particolarmente adatta a questo tipo di strategia, perché offre l'opportunità di interpretare il commento dell'intervistato alla domanda, alla luce della risposta data, inquadrandolo entro il contesto semantico delle risposte e dei commenti emersi fino a quel punto dell'intervista. L'obiettivo principale dell'analisi semantica dei commenti alle risposte è la formulazione di un giudizio di affidabilità per ogni domanda del questionario.

Il trattamento e l'analisi del materiale empirico prodotto con le interviste flessibili può essere, quindi, così riassunto (vedi fig. 7).

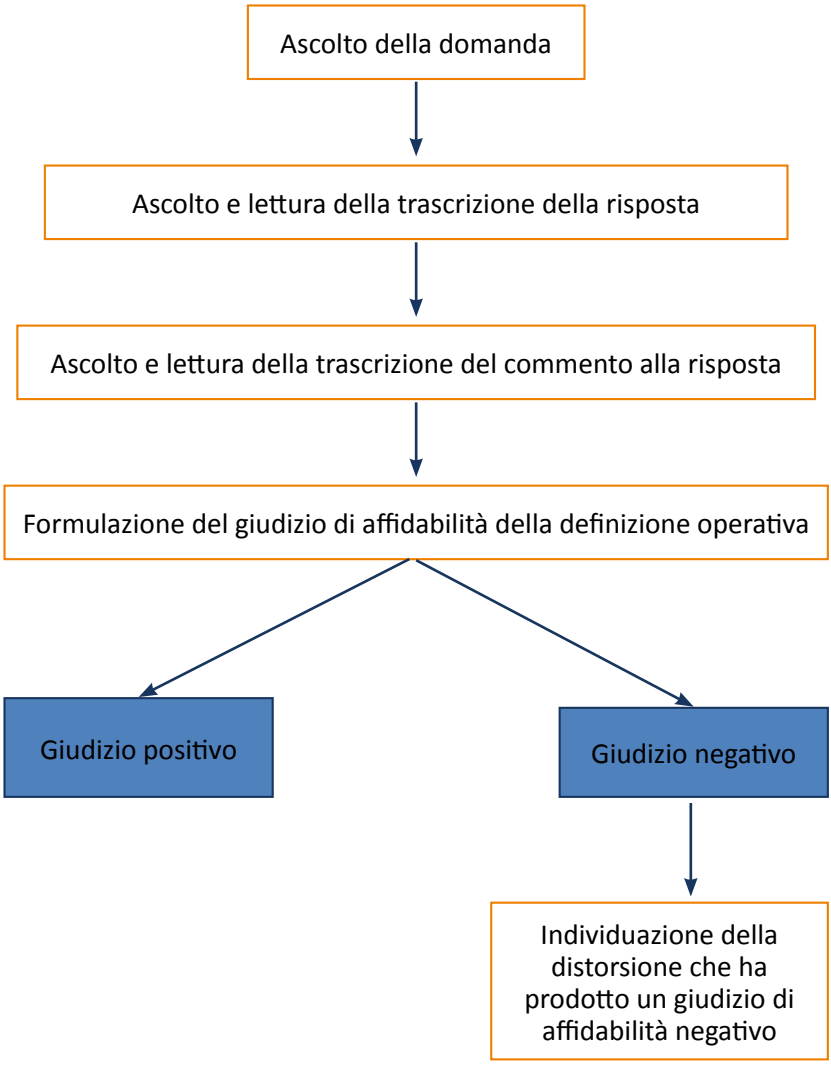

Ascolto della domanda
Ascolto e lettura della trascrizione della risposta
Ascolto e lettura della trascrizione del commento alla risposta
Formulazione del giudizio di affidabilità della definizione operativa
Giudizio positivo
Giudizio negativo
Individuazione della distorsione che ha prodotto un giudizio di affidabilità negativo

Figura 7 Le fasi del trattamento e dell'analisi del materiale empirico prodotto con le interviste flessibili

Ci tengo a sottolineare il differente uso che ho fatto del giudizio di affidabilità nell'analisi delle interviste flessibili e nell'analisi delle interviste standardizzate. Nelle interviste flessibili il giudizio di affidabilità è il perno centrale della mia strategia di analisi: mi permette di differenziare con chiarezza le proprietà ben operativizzate e le domande ben formulate, che hanno ottenuto un numero cospicuo di giudizi positivi, dalle proprietà mal operativizzate e le domande mal formulate, che al contrario hanno ricevuto una quota notevole di giudizi negativi, e isolarne le cause. Nelle interviste standardizzate il giudizio di affidabilità è un elemento di novità che io ho inserito nella mappa concettuale del *verbal interaction coding*, ma che non è mai stato utilizzato in nessun altro schema di codifica pubblicato in letteratura. Il motivo è chiaro: il *verbal interaction coding* è una tecnica che rileva comportamenti, senza alcun interesse ai significati. Al contrario, il giudizio di affidabilità si fonda sui significati, e sembrerebbe poco adatto a una tecnica come questa. Il mio è stato un tentativo di "aprire" questa tecnica a nuove opportunità, per coniugare i vantaggi offerti dalla codifica dei comportamenti d'intervista con l'analisi dei commenti liberi che gli intervistati rilasciano *a latere* della risposta… per non perdere nulla della ricchezza del materiale empirico disponibile.

4.6. I risultati dello studio: il contributo del verbal interaction coding…

Negli studi riportati in letteratura i risultati dell'analisi dei dati raccolti con il *verbal interaction coding* sono solitamente riassunti in tre tabelle: una in cui è descritto il comportamento dell'intervistatore; in un'altra il comportamento dell'intervistato; nell'ultima i comportamenti di entrambi in fase di gestione dell'interazione, qualora il ciclo domanda-risposta non si chiuda immediatamente con una risposta adeguata fornita dall'intervistato e la seguente registrazione sul questionario da parte dell'intervistatore. Ogni tabella ha in riga la domanda o l'*item* del questionario pretestato e in colonna i vari comportamenti dell'intervistatore e / o dell'intervistato; in ogni cella è indicata la frequenza dei comportamenti adottati dall'intervistatore

e dall'intervistato in corrispondenza della i-esima domanda del questionario.

Il mio approccio alla presentazione grafica dei risultati emersi è leggermente differente. Solitamente la presentazione grafica è estremamente sintetica, per individuare quelle domande dove le deviazioni dal corso ideale d'intervista sono talmente manifeste da risaltare subito agli occhi anche dei più profani; il passo successivo è riascoltare lo scambio interazionale della domanda incriminata nelle interviste dove esso è occorso, al fine di risalire alla causa della deviazione. Ma io non mi limito a riportare tali tabelle (peraltro utili per permettere al ricercatore di cogliere facilmente in quali domande si concentrano gli scostamenti più ricorrenti); io riporto anche l'analisi dei commenti che liberamente l'intervistato ha rilasciato *a latere* della risposta, senza alcuna pressione dell'intervistatore. Tale strategia, come già anticipato, mi ha permesso di elaborare un giudizio di affidabilità sulla operativizzazione della proprietà da rilevare, così da comprendere se il ricercatore ha raccolto l'informazione desiderata o se una qualche forma di distorsione glielo ha impedito. Il confronto tra la domanda, da una parte, e la risposta data e l'eventuale libero commento dell'intervistato, dall'altra, mi ha messo in condizioni di cogliere la possibile presenza di fenomeni di incomprensione ed errata interpretazione.

Prima di affrontare in dettaglio i risultati dell'analisi, premetto che la lettura del paragrafo può risultare pesante, vista la forma estremamente analitica con cui ho riportato il conteggio dei comportamenti dell'intervistatore e dell'intervistato in tutte le fasi del processo domanda-risposta, per ciascuna domanda del questionario. Tale scelta è dovuta alla mia volontà di garantire il massimo della pubblicità, ripetibilità e controllabilità delle procedure di ricerca da me adottate e con le quali ho prodotto i risultati empirici qui pubblicati (Statera 1994).

L'analisi del comportamento dell'intervistatore nella lettura della domanda.

La prima distribuzione di frequenza riporta il comportamento dell'intervistatore nella fase di lettura della domanda. I casi sono

2300; l'unità di rilevamento è il singolo ciclo domanda-risposta (nella medesima riga della matrice sono riportati i comportamenti dell'intervistatore e dell'intervistato). Essendo state codificate le interazioni di 50 interviste standardizzate, e poiché il questionario è composto di 42 domande (tra cui 19 *items* di scale Likert, divisi in tre batterie), il totale delle righe della matrice è 2300.

Tab. 8 Il comportamento dell'intervistatore nella lettura della domanda

Adesione alla formulazione prevista	Frequenza	Percentuale
Sì	1635	71,1
No	665	28,9
Totale	2300	100

Nelle 50 interviste standardizzate i due intervistatori hanno deviato, in prima lettura, dalla formulazione prevista circa il 30% delle volte. La tabella 9 mi ha permesso di localizzare le domande che tendenzialmente l'intervistatore ha preferito leggere alterandone la formulazione originaria piuttosto che leggerne *verbatim* il testo del questionario.

Tab. 9 Le adesioni e le deviazioni dalla formulazione originaria nella lettura dell'intervistatore

Domanda questionario	Adesioni	Deviazioni	Totale
1	27	23	50
2	3	47	50
3	21	29	50
4	2	48	50
5	28	22	50
6	45	5	50
7	40	10	50
8	26	24	50
8.1	33	17	50
8.2	43	7	50
8.3	46	4	50
8.4	47	3	50
8.5	46	4	50
8.6	46	4	50
9	41	9	50
10	40	10	50
11	40	10	50
12	39	11	50
13	28	22	50
13.1	40	10	50
13.2	47	3	50
13.3	47	3	50
13.4	46	4	50
13.5	46	4	50
13.6	46	4	50
14	25	25	50
15	34	16	50

16	43	7	50
17	43	7	50
18	37	13	50
18.1	42	8	50
18.2	29	21	50
18.3	26	24	50
18.4	25	25	50
19	0	50	50
20	28	22	50
21	49	1	50
22	0	50	50
23	27	23	50
23.1	43	7	50
23.2	46	4	50
23.3	47	3	50
23.4	47	3	50
23.5	47	3	50
23.6	47	3	50
24	37	13	50
TOT	1635	665	2300

Il 28,9% delle deviazioni si è concentrato nelle domande 1 (23), 2 (47), 3 (29), 4 (48), 5 (22), 8 (24), 13 (22), 14 (25), 18.2 (21), 18.3 (24), 18.4 (25), 19 e 22 (50), 20 (22), 23 (23). Ho evidenziato solo le domande con un numero di deviazioni maggiore di 20.

Non è però necessario rilevare tutti gli scostamenti dalla forma originaria. È sufficiente distinguere tra scostamenti non problematici, che, pur modificando il *wording* della domanda, non ne alterano il significato trasmesso all'intervistato, dagli scostamenti problematici, che al contrario modificano più o meno in profondità il senso generale della domanda o di una parte di essa.

Tab. 10 Le modifiche occorse nella lettura delle domande

	Frequenza	Percentuale	Percentuale Valida
Modifiche al *wording* della domanda	386	16,8	58
Modifiche al contenuto della domanda	279	12,1	42
Totale delle modifiche	665	28,9	100
Totale delle letture corrette	1635	71,1	
Totale	2300	100	

Non tutti gli scostamenti dalla forma originaria apportati dall'intervistatore in fase di lettura della domanda danneggiano la qualità del dato, perché alcune deviazioni non modificano il significato della domanda ma ne alterano solo parzialmente il *wording*. Dalla tabella 10 si ricava un dato interessante: in 279 casi, cioè solo il 12% del totale, l'intervistatore ha provocato un'alterazione al contenuto delle domande lette, ma tali modifiche sono ben il 42% di tutte le modiche arrecate alla forma della domanda. Ne consegue che quando l'intervistatore altera, in fase di lettura, la formulazione originaria della domanda, quasi una volta su due lo fa in modo improprio.

Con la tabella 11 ho localizzato unicamente le domande il cui contenuto è stato alterato da una cattiva lettura dell'intervistatore, differenziandole da quelle che, al contrario, non hanno risentito, sul piano semantico, dei cambiamenti introdotti dall'intervistatore.

Tab. 11 Gli effetti delle alterazioni al *wording* delle domande

Domanda questionario	Nessuna alterazione al contenuto	Alterazioni al contenuto	Totale
1	19	4	23
2	37	10	47
3	2	27	29
4	33	15	48
5	4	18	22
6	1	4	5
7	8	2	10
8	20	4	24
8.1	15	2	17
8.2	5	2	7
8.3	2	2	4
8.4	1	2	3
8.5	2	2	4
8.6	2	2	4
9	9	0	9
10	4	6	10
11	2	8	10
12	4	7	11
13	17	5	22
13.1	8	2	10
13.2	1	2	3
13.3	1	2	3
13.4	2	2	4
13.5	2	2	4
13.6	2	2	4
14	25	0	25
15	11	5	16

16	5	2	7
17	4	3	7
18	11	2	13
18.1	5	3	8
18.2	1	20	21
18.3	2	22	24
18.4	2	22	24
19	43	7	50
20	22	0	22
21	0	1	1
22	19	31	50
23	18	5	23
23.1	5	2	7
23.2	2	2	4
23.3	1	2	3
23.4	1	2	3
23.5	1	2	3
23.6	1	2	3
24	4	10	14
TOT	386	279	665

Questa tabella è di grande utilità perché mi ha permesso di scartare dall'attività di analisi alcune delle domande, evidenziate nella tabella 9, che in fase di lettura hanno subito una semplice modifica al *wording* ma non al contenuto semantico, e di inserirne altre, che in un primo momento sembravano esenti da distorsioni.

La mia attenzione si è quindi concentrata sulle domande 2, 3, 4, 5, 18.2, 18.3, 18.4, 22 e 24. Riporto le modifiche rilevate al contenuto di ciascuna domanda.

Domanda 2

Per quale motivo pensa che gli immigrati vengano in Italia? Indichi due risposte in ordine di importanza.

	I	II
1. Perché sono attratti dal nostro benessere	☒	☒
2. Perché sono spinti dalla fame e dalla disoccupazione	☒	☒
3. Perché nei loro paesi non c'è libertà	☒	☒
4. Perché c'è gente di qua che li fa venire, illudendoli	☒	☒
5. Per curiosità e per spirito di avventura	☒	☒
6. Perché nei loro paesi c'è una situazione di arretratezza culturale	☒	☒
7. Altro (specificare……)	☒	☒

Ho rilevato 10 modifiche al contenuto.

Per 2 volte gli intervistatori non leggono le istruzioni rivolte agli intervistati; in altri 4 casi non leggono le istruzioni e allo stesso tempo nemmeno l'alternativa di risposta 'altro'; in altri 4 casi modificano la formulazione della quarta alternativa di risposta 'perché c'è gente che li fa venire qui, illudendoli'.

Emerge che tendenzialmente l'intervistatore evita di leggere le istruzioni all'intervistato 'Indichi due risposte in ordine di importanza'. Forse la formulazione delle istruzioni dovrebbe essere ripensata in una forma meno imperativa *'La prego di indicare due risposte in ordine di importanza'*; è probabile che questo metta l'intervistatore meno a disagio, perché interpreta le istruzioni all'intervistato come eccessivamente autoritarie. Inoltre la categoria 4 'perché c'è gente di qua che li fa venire, illudendoli' è complessa da leggere, e non è raro che l'intervistatore ne stravolga il senso "Perché c'è gente che li fa venire qua, illudendoli". Nella formulazione originaria del ricercatore l'intento è rilevare se l'intervistato creda che ci siano organizzazioni criminali italiane che spingano gli immigrati a venire in Italia; nella formulazione distorta l'affermazione perde questo significato, perché non è più specificata l'origine di chi ha interesse, illudendo gli immigrati, a farli venire qui in Italia. Forse una formulazione meno complessa potrebbe essere *'Perché ci sono italiani, che, illudendoli, hanno interesse a farli venire in Italia'.*

Domanda 3

Lei ha parenti o amici immigrati?

6. **No**
7. **Si, amici**
8. **Si, parenti**
9. **Si, amici e parenti**

Ho rilevato 27 modifiche al contenuto.

Per 20 volte gli intervistatori non hanno letto le alternative di risposta; in sette casi sono stati gli intervistati a interromperli.

Se per 20 volte gli intervistatori non hanno letto le alternative di risposta, è evidente che hanno ritenuto superfluo farlo, perché hanno avuto la sensazione che nel testo della domanda fossero già contenute tutte le alternative di risposta. Ma così non è, perché manca l'alternativa 'Sì, amici e parenti'. La riflessione è esattamente la stessa sul lato degli intervistati: in 7 casi hanno creduto che la domanda non contenesse alcuna lista di risposte tra cui scegliere. Credo che la modifica da apportare alla formulazione della domanda per evitare entrambe le distorsioni sia inserire nel testo della domanda l'unica categoria di risposta esclusa e presente solo nella lista successiva (Sì, amici e parenti). Questa sarebbe la nuova formulazione della domanda *'Lei ha parenti e / o amici immigrati?'.* Ciò metterebbe in condizione gli intervistatori di non leggere le alternative di risposta, tutte già presenti nel testo della domanda, e di non confondere i propri intervistati sulla presenza o meno di ulteriori possibili risposte tra cui scegliere.

Domanda 4

Lei personalmente ha avuto direttamente a che fare con qualche immigrato per motivi di affari, di lavoro o di studio?
È possibile indicare più risposte.

1. **Sì, come datore di lavoro domestico**
2. **Sì, come datore di lavoro o come superiore**
3. **Sì, come collega**
4. **Sì, come compagno di studi**

5. **Sì, loro sono miei clienti o utenti**
6. **Sì, io sono loro cliente o utente**
7. **Sì, come subordinato di un immigrato**

Ho rilevato 15 modifiche al contenuto.

Per 12 volte gli intervistatori non leggono le istruzioni previste per gli intervistati; in 3 casi non vengono lette né le istruzioni né le alternative di risposta.

Anche qui il comportamento più diffuso tra i due intervistatori è di non leggere le istruzioni agli intervistati. Forse è la posizione delle istruzioni all'interno della formulazione generale della domanda ad essere mal posta. Credo sia più opportuno porla al termine dell'elenco delle risposte, cioè quando l'intervistato è consapevole della presenza di una serie di alternative tra cui scegliere; consapevolezza che non può avere al termine della lettura del solo testo della domanda. Questa è la mia proposta.

-Lei personalmente ha avuto direttamente a che fare con qualche immigrato per motivi di affari, di lavoro o di studio?

1. Sì, come datore di lavoro domestico
2. Sì, come datore di lavoro o come superiore
3. Sì, come collega
4. Sì, come compagno di studi
5. Sì, loro sono miei clienti o utenti
6. Sì, io sono loro cliente o utente
7. Sì, come subordinato di un immigrato

È possibile indicare più risposte.

Domanda 5

Come considera in generale questi rapporti?

1. Del tutto soddisfacenti	2. Né soddisfacenti né insoddisfacenti	3. Del tutto insoddisfacenti

Ho rilevato 18 modifiche al contenuto della domanda.

6 volte gli intervistatori non hanno letto la domanda; 11 volte hanno alterato il *wording* delle alternative di risposta; in un caso le alternative di risposta non sono state lette.

Il primo comportamento (mancata lettura della domanda) è

facilmente spiegabile perché, se l'intervistato nelle due precedenti domande ha risposto di non conoscere alcun immigrato né per lavoro né per amicizia o parentela, l'intervistatore non ha motivo di domandargli com'è la qualità di tali rapporti. Interessante, a mio parere, è l'altra distorsione: i due intervistatori spesso sbagliano la corretta lettura delle tre alternative di risposta. Questi sono i casi più frequenti: l'intervistatore legge 'né insoddisfacenti né insoddisfacenti', oppure ripete il termine 'soddisfacenti' anche al posto di 'insoddisfacenti' in tutte e tre le alternative, oppure la categoria 'del tutto insoddisfacenti' è sostituita più volte dalla categoria 'del tutto soddisfacenti' (quest'ultima è la distorsione più frequente). Mi sono fatto l'idea che la lettura di tali termini sia complicata.

La mia proposta di riformulazione è questa.

-Come considera in generale questi rapporti?

1. Positivi	2. Né positivi né negativi	3. Negativi

Nella domanda 18.2 **"Gli immigrati sono molto attaccati ai valori familiari",** nella 18.3 **"Gli immigrati se ne stanno per conto loro e non cercano di integrarsi con gli altri",** nella 18.4 **"Gran parte degli immigrati svolge attività criminali"** (sono tutte affermazioni appartenenti alla stessa batteria con il medesimo piano di chiusura: 1. Sì, 2. No, 3. Non sa) ho rilevato numerose modifiche al contenuto: 20 nella 18.2 e 22 sia nella 18.3 che nella 18.4. In tutti i casi gli intervistatori non hanno letto le tre alternative di risposta.

In tutte e tre la affermazioni la tendenza degli intervistatori è stata di leggere l'introduzione e le alternative di risposta all'inizio della domanda e nella prima delle quattro affermazioni, e di non ripetere le medesime alternative di risposta anche nelle successive tre (come al contrario gli era stato richiesto di fare in fase di formazione).

La valutazione fatta dagli intervistatori, a mio avviso, è stata sbagliata, data l'importanza che riveste l'alternativa 'non sa' (categoria che legittima pienamente la mancanza di un'opinione sull'argomento). Infatti ho notato che se l'intervistatore non ricorda all'intervistato la

possibilità di tale scelta, lo stesso tende a dimenticarla o a considerarla residuale, così da rispondere (in questo caso 'sì' / 'no') anche quando non ha un'opinione al riguardo. La mia proposta è di migliorare l'introduzione e le istruzioni formulate all'inizio della domanda, anticipando la lettura delle categorie di risposta ancora prima delle singole affermazioni. In questo modo, se l'intervistatore non le rilegge al termine delle singole affermazioni, l'intervistato le ha comunque già ascoltate all'inizio.

-Ora le leggerò una serie di caratteristiche. Potrebbe dirmi se ogni caratteristica che le leggerò descrive adeguatamente gli immigrati? *Per ogni affermazione può rispondere sì, no, o non sa.*

Domanda 22

Sui giornali si leggono spesso degli articoli sui problemi della casa legati all'arrivo di immigrati. Quali delle seguenti politiche sarebbe disposto a sostenere?

Indichi una sola risposta.

1. **Sono contrario a qualsiasi intervento pubblico su questo problema**
2. **Interventi per fornire dormitori e casi di prima accoglienza**
3. **Fornire nuove case popolari agli italiani più bisognosi e assegnare i vecchi alloggi resi disponibili agli immigrati**
4. **Inserirli nelle graduatorie degli alloggi popolari insieme agli italiani**

In 31 casi gli intervistatori non leggono le istruzioni previste per l'intervistato (indichi una sola risposta).

Forse la formulazione delle istruzioni dovrebbe essere ripensata in una forma meno imperativa *'La prego di indicare una sola risposta'*. È probabile che questa formulazione metta l'intervistatore meno a disagio, perché interpreta le istruzioni all'intervistato come eccessivamente autoritarie nei suoi confronti. Anche in questo caso, come nella domanda 4, sarebbe preferibile spostare l'istruzione oltre le categorie di risposta, così da sottolineare all'intervistato con più incisività il suo compito cognitivo.

Domanda 24

Preferirebbe vivere in un quartiere in cui ci sono molte persone diverse tra loro o in un quartiere in cui la maggior parte delle persone è simile a lei?

1. **Vivere in un quartiere in cui ci sono molte persone diverse tra loro**
2. **Vivere in un quartiere in cui ci sono persone simili a lei**
3. **Non sa**

In 10 casi i due intervistatori non hanno letto l'alternativa 'non sa'.

In questo caso credo sia effettivamente difficile migliorare la formulazione della domanda, se non intervenendo in modo più incisivo sulla formazione degli intervistatori. In questa fase della ricerca sarebbe opportuno sottolineare l'importanza che riveste l'alternativa 'non sa', in quanto categoria che legittima pienamente la mancanza dell'opinione dell'intervistato sull'argomento in questione.

L'analisi del comportamento dell'intervistato.

Secondo l'approccio comportamentista rispondere adeguatamente a una domanda significa limitarsi a scegliere una tra le risposte preformulate. La tabella 12 è costruita adottando questo principio. I casi validi sono 2094, perchè 200 sono quelli in cui mi sono limitato a rilevare la "lettura da parte dell'intervistatore dell'introduzione e delle istruzioni all'intervistato". Altri 6 casi non sono stati ritenuti validi perchè la domanda non è stata letta.

Tab. 12 Adeguatezza delle risposte dell'intervistato

	Frequenza	Percentuale
Risposte adeguate	1650	78,8
Risposte inadeguate	444	21,2
Totale	2094	100

Sottolineo che, rispetto ai più ortodossi principi comportamentisti

– in base ai quali una risposta è adeguata solo se rispecchia esattamente una delle risposte preformulate – ho volutamente tenuto un profilo più basso, considerando adeguata la risposta che, pur non coincidendo perfettamente nel *wording* con una delle alternative preformulate, è facilmente riconducibile a una di essa. Infatti è comune che l'intervistato risponda alterando la forma originaria della risposta; non per questo l'intervistatore ha solitamente problemi con il processo di codifica con il quale riconduce la risposta data a una delle alternative disponibili. Ho invece considerato inadeguata la risposta la cui interpretazione ha dato all'intervistatore problemi, di varia natura, nella fase di registrazione (dalla richiesta di rileggere la domanda o le alternative di risposta, alla formulazione di una risposta non chiaramente riconducibile a una delle categorie disponibili, ecc.).

La mia analisi si è quindi focalizzata sui 444 processi domanda-risposta che hanno determinato una risposta inadeguata.

Tab. 13 Risposte adeguate / inadeguate ottenute in ciascuna domanda

Domanda questionario	Risposte adeguate	Risposte inadeguate	Totale
1	32	18	50
2	22	28	50
3	38	12	50
4	36	14	50
5	35	9	44
6	40	10	50
7	42	8	50
8.1	41	9	50
8.2	42	8	50
8.3	45	5	50
8.4	43	7	50
8.5	46	4	50
8.6	44	6	50

9	31	19	50
10	44	6	50
11	46	4	50
12	36	14	50
13.1	30	20	50
13.2	39	11	50
13.3	43	7	50
13.4	42	8	50
13.5	35	15	50
13.6	37	13	50
14	38	12	50
15	43	7	50
16	41	9	50
17	40	10	50
18.1	37	13	50
18.2	44	6	50
18.3	40	10	50
18.4	46	4	50
19	34	16	50
20	36	14	50
21	48	2	50
22	28	22	50
23.1	39	11	50
23.2	43	7	50
23.3	36	14	50
23.4	42	8	50
23.5	46	4	50
23.6	39	11	50
24	41	9	50
TOT	1650	444	2094

Questa tabella è stata di grande utilità perché mi ha permesso di

individuare con precisione le domande con un alto numero di risposte inadeguate (1, 2, 4, 9, 12, 13.1, 13.5, 19, 20, 22, 23.3).

Domanda 1

A suo parere, quale tra i seguenti temi rappresenta realmente la prima cosa da risolvere in Italia?

1. **La riduzione delle tasse**
2. **La salvaguardia delle pensioni e dell'assistenza sanitaria**
3. **La lotta alla criminalità**
4. **L'aumento e la difesa dei posti di lavoro**
5. **La regolamentazione dell'immigrazione**
6. **Oppure un altro tema (specificare…….)**
7. **Tutti quelli indicati**
8. **Non sa**

La domanda ha prodotto 18 risposte inadeguate: 2 intervistati criticano la formulazione / oggetto della domanda ("Perché è troppo difficile scegliere il problema più importante tra questi"); 12 intervistati non comprendono il proprio compito cognitivo (8 forniscono più risposte mentre si chiede loro solo 'la prima cosa da risolvere in Italia' e altri 4 intervistati chiedono esplicitamente chiarimenti sul proprio compito cognitivo "Posso dare più risposte?"); 4 risposte di altrettanti intervistati non coincidono con una delle alternative di risposta previste.

Emerge la difficoltà dell'intervistato nel comprendere correttamente qual è il suo compito cognitivo: a volte dà due o tre risposte, a volte chiede espressamente aiuto all'intervistatore su come deve rispondere. La mia proposta è sostituire l'espressione 'la prima cosa da risolvere' con un'altra più incisiva *'Quale tra i seguenti problemi è il più grave oggi per il nostro paese? Per favore indichi una sola risposta'.* Forse la formulazione più incisiva della domanda con l'aggiunta dell'istruzione su come rispondere, prima assente, può facilitare l'intervistato nella comprensione del suo compito cognitivo.

Domanda 2

Per quale motivo pensa che gli immigrati vengano in Italia? Indichi due risposte in ordine di importanza.

	I	II
1. Perché sono attratti dal nostro benessere	☒	☒
2. Perché sono spinti dalla fame e dalla disoccupazione	☒	☒
3. Perché nei loro paesi non c'è libertà	☒	☒
4. Perché c'è gente di qua che li fa venire, illudendoli	☒	☒
5. Per curiosità e per spirito di avventura	☒	☒
6. Perché nei loro paesi c'è una situazione di arretratezza culturale	☒	☒
7. Altro (specificare……)	☒	☒

La domanda ha prodotto 28 risposte inadeguate. 11 intervistati mostrano problemi nella comprensione del proprio compito cognitivo (5 volte danno più di due risposte; 1 volta un intervistato chiede esplicitamente aiuto all'intervistatore "Devo dire le due più incisive?"; 5 intervistati indicano una sola risposta, senza fornire la seconda). Almeno una delle due risposte date da 9 intervistati non coincide con una della alternative previste (ad esempio, "Vogliono fuggire dalla condizione politico-economica del loro paese", "Vengono per necessità", "Non hanno la ricchezza che abbiamo noi", "Per trovare una soluzione migliore nel nostro paese", "Scappare dal loro paese per una vita migliore", "Per mancanza di libertà politica nel loro paese"). 2 intervistati danno due risposte senza chiarirne l'ordine di importanza. 3 volte chiedono l'aiuto dell'intervistatore: un intervistato dà una sola risposta e chiede immediatamente all'intervistatore di rileggergli tutte le alternative di risposta, un altro intervistato dà una sola risposta e chiede immediatamente all'intervistatore di rileggergli la terza risposta, un altro ancora chiede subito di rileggere la prima risposta. 2 intervistati criticano la formulazione della domanda perché "è troppo difficile rispondere". Una volta un intervistato rimane in silenzio.

Mi sembra che le difficoltà incontrate dalla figura dell'intervistato siano di due tipi: nella comprensione del proprio compito cognitivo e nelle chiara indicazione delle due risposte da dare in ordine di priorità.

Credo che il problema di fondo, che incide su entrambe, sia l'eccessiva lunghezza di tutta la domanda: dal testo iniziale fino alla lettura dell'ultima alternativa di risposta. Infatti rispondere correttamente alla domanda, scegliendo due delle risposte previste e indicandone la priorità, richiede un alto livello di attenzione dell'intervistato, impegnato non solo nell'ascolto e nella corretta interpretazione delle numerose alternative di risposta ma anche poi nel prediligere due tra queste, dandogli un ordine. Questo è un meccanismo cognitivo complesso (al riguardo vedi Tourangeu, Rips e Rasinsky 2002) che una domanda eccessivamente lunga non facilita. Io propongo di istruire l'intervistatore a leggere la domanda in forma aperta, mantenendo le alternative di risposta, e affidandogli il compito di ricondurre a una di esse la libera risposta dell'intervistato. Magari l'intervistatore potrebbe trascrivere la risposta libera solo nel caso non riesca a ricondurla personalmente, lasciando successivamente l'onere al ricercatore.

Domanda 4

Lei personalmente ha avuto direttamente a che fare con qualche immigrato per motivi di affari, di lavoro o di studio?
È possibile indicare più risposte.

1. **Sì, come datore di lavoro domestico**
2. **Sì, come datore di lavoro o come superiore**
3. **Sì, come collega**
4. **Sì, come compagno di studi**
5. **Sì, loro sono miei clienti o utenti**
6. **Sì, io sono loro cliente o utente**
7. **Sì, come subordinato di un immigrato**

La domanda ha prodotto 14 risposte inadeguate: 5 intervistati chiedono spiegazioni sul compito cognitivo ("Posso dare più risposte?" oppure "Posso scegliere più risposte?" oppure "Devo dare per forza una risposta?"); in altri 8 casi una o più risposte non coincidono con una o più delle alternative previste (ad esempio "No", "Mai", "Nessuna di queste", "No, solo come vicini di casa" "Sì, qualche amico"); una

volta un intervistato rimane in silenzio e poi commenta “Oddio!”.

Come già anticipato nell’analisi del comportamento dell’intervistatore nella domanda 4 è forse la posizione delle istruzioni all’interno della formulazione generale della domanda ad essere mal posta. Credo sia più opportuno porla al termine dell’elenco delle risposte, cioè quando l’intervistato è consapevole della presenza di una serie di alternative di risposta tra cui scegliere, consapevolezza che non può avere al termine della lettura del solo testo della domanda.

E non bisogna dimenticare di inserire l’alternativa ‘no’, visto che non è certo obbligatorio avere rapporti di lavoro o di studio con immigrati.

La mia proposta è la seguente.

-Lei personalmente ha avuto direttamente a che fare con qualche immigrato per motivi di affari, di lavoro o di studio?

1. Sì, come datore di lavoro domestico
2. Sì, come datore di lavoro o come superiore
3. Sì, come collega
4. Sì, come compagno di studi
5. Sì, loro sono miei clienti o utenti
6. Sì, io sono loro cliente o utente
7. Sì, come subordinato di un immigrato
8. *No*

È possibile indicare più risposte.

Un’altra possibilità, visto il numero consistente di alternative di risposta, potrebbe essere domandare all’intervistato di rispondere con un semplice ‘sì’ / ‘no’ a ogni alternativa di risposta, così da alleggerire lo sforzo mnemonico dell’intervistato, che altrimenti si concentrerebbe inevitabilmente sulle prime o sulle ultime risposte lette dall’intervistatore. Questa formulazione della domanda ha l’indubbio vantaggio di non perdere nulla del contributo semantico offerto dall’intervistato, evitandogli un eccessivo sforzo cognitivo.

La mia ulteriore proposta è la seguente.

-Lei personalmente ha avuto direttamente a che fare con qualche immigrato per motivi di affari, di lavoro o di studio? *Per ogni*

affermazione risponda sì o no.

1. Sì, come datore di lavoro domestico	*Sì*	*No*
2. Sì, come datore di lavoro o come superiore	*Sì*	*No*
3. Sì, come collega	*Sì*	*No*
4. Sì, come compagno di studi	*Sì*	*No*
5. Sì, loro sono miei clienti o utenti	*Sì*	*No*
6. Sì, io sono loro cliente o utente	*Sì*	*No*
7. Sì, come subordinato di un immigrato	*Sì*	*No*

Domanda 9

Qual è la sua principale preoccupazione riguardo all'immigrazione?

1. **Diffusione della criminalità**
2. **Terrorismo**
3. **Aumento della disoccupazione**
4. **Diffusione di malattie**
5. **Cambiamento della cultura italiana**
6. **Sovraccarico sui servizi sociali**

In 19 casi gli intervistati hanno risposto in modo inadeguato. Dall'analisi emerge che 10 intervistati non comprendono il proprio compito cognitivo: in 7 casi chiedono spiegazioni sul compito cognitivo ("Una sola risposta?" oppure "Posso dirne più di una?") e tre volte danno due o più risposte invece che una sola. 3 chiedono all'intervistatore di rileggere le alternative di risposta. Uno prende tempo per rispondere, rimanendo in silenzio. 5 criticano la formulazione della domanda ("Non c'è una preoccupazione per l'immigrazione", "Nessuna di queste la vedo come un problema, non mi convince nessuna", "La mia preoccupazione è che gli immigrati trovino un ruolo nella nostra società"), lamentandosi del fatto che nella classificazione proposta manchino alcune risposte che rispecchierebbero il proprio stato sulla proprietà.

Anche in questo caso, come nelle domande precedenti, l'intervistato fa fatica a capire cosa l'intervistatore vuole da lui, dandogli più di una risposta e non una sola. Inoltre, aspetto ben più grave, dall'analisi

emerge una significativa discrepanza tra gli schemi concettuali, che stanno alla base della domanda e delle alternative di risposta, e quelli degli intervistati.

Per ovviare a questi problemi, è opportuno sostituire il termine 'principale' con 'maggiore', e inserire le istruzioni per rispondere *'Può indicare una sola risposta'* al termine della lista delle risposte. Inoltre tale lista di risposta dovrebbe essere arricchita. Questa è la mia proposta complessiva.

-Qual è la sua maggiore preoccupazione riguardo all'immigrazione?

1. Diffusione della criminalità
2. Terrorismo
3. Aumento della disoccupazione
4. Diffusione di malattie
5. Cambiamento della cultura italiana
6. Sovraccarico sui servizi sociali
7. *Nessuna di queste. Non c'è un reale pericolo portato dall'immigrazione*
8. *Altro (specificare…….)*

Può indicare una sola risposta

Domanda 12

Se fosse suo compito pianificare in questo momento una politica di immigrazione, sarebbe propenso / a ad aumentare il numero di immigrati, ridurlo o mantenerlo al livello attuale?

1. **Aumentarlo**
2. **Ridurlo**
3. **Mantenerlo**
4. **Non sa**

In 14 casi gli intervistati hanno risposto in modo inadeguato. 2 intervistati chiedono di rileggere la domanda. Uno rimane in silenzio e prende tempo per rispondere. Un intervistato dà più risposte contemporaneamente ('mantenerlo' e 'non so'). Ben 9 intervistati criticano la formulazione della domanda ("Mi rifiuto di rispondere

perché nessuna delle risposte coincide con la mia opinione", "Più che aumentarlo o ridurlo io vorrei pianificarlo", "Il problema non è aumentare o diminuire a priori ma decidere di quanti immigrati l'Italia ha bisogno"). Infine un intervistato critica il termine 'immigrati' per la sua eccessiva generalità.

Eccetto l'ultima critica, rivolta all'evidente estensione semantica del concetto di immigrato (per cui l'intervistato tende a criticare la tendenza del ricercatore a usare il medesimo termine per persone che hanno caratteristiche molto differenti l'una dall'altra), gli altri intervistati muovono una critica all'argomento trattato nella domanda, o meglio ancora al *fondamentum divisionis* con cui il ricercatore ha articolato l'intensione del concetto scelte in tema di politica di immigrazione, cioè un criterio numerico aprioristico e quasi ideologico (aumentare, mantenere o ridurre in base a scelte personali). Numerosi intervistati hanno fatto notare che è inutile decidere a priori quanti immigrati debbano entrare o uscire dall'Italia, perché i flussi migratori dovrebbero essere gestiti in base alle esigenze del territorio italiano, grazie ad analisi di tipo scientifico.

La mia proposta è eliminare la domanda dal questionario, perché è tra quelle che ha ricevuto le maggiori critiche (fondate, a mio avviso) da parte dell'intervistato. Sembra essere una domanda che lo infastidisce, perché dà per scontato che l'intervistato concordi con una politica di gestione dell'immigrazione che si limita a decidere a monte se aumentare / mantenere / diminuire il numero di immigrati, senza tenere conto di tante altre variabili.

Domanda 13.1

Il nostro stile di vita deve essere protetto dall'influenza degli immigrati.

Domanda 13.5

Nelle elezioni comunali occorre dare il diritto di voto agli immigrati in possesso di regolare permesso di soggiorno.

Queste due affermazioni sono *items* di una stessa batteria di scale Likert.

Ho riunito l'analisi di entrambi gli *items* della stessa scala Likert

perché le distorsioni introdotte dal comportamento degli intervistati sono simili, così come le mie conseguenti riflessioni.

Per la domanda 13.1 in 20 casi sono state raccolte risposte inadeguate. Dall'analisi delle cause delle risposte inadeguate si evidenzia che 3 intervistati chiedono di rileggere la domanda, e che la risposta di altri 15 intervistati non coincide con una delle alternative di risposta previste (ad esempio, "Sono / non sono d'accordo" oppure "Sono / non sono in disaccordo" oppure "Una via di mezzo"). 2 intervistati rimangono in silenzio.

La domanda 13.5 in 15 casi ha prodotto una risposta inadeguata. Dall'analisi delle cause delle risposte inadeguate è emerso che le risposte di 10 intervistati non coincidono con una delle alternative di risposta previste (ad esempio, "Sono / non sono d'accordo" oppure "Sono / non sono in disaccordo" oppure "Una via di mezzo"). Un intervistato chiede all'intervistatore di rileggere l'affermazione. Un altro intervistato chiede se esiste la risposta 'né d'accordo né in disaccordo'. Un altro chiede spiegazioni sul senso della domanda, e due intervistati criticano la formulazione dell'oggetto della domanda che è complicato, oppure "Non si può rispondere perché è una decisione politica che deve sciogliere questo problema".

Il comportamento prevalente degli intervistati che produce una risposta inadeguata è la formulazione di una risposta che non è riconducibile ad alcuna delle categorie della scala Likert in questione ('del tutto d'accordo', 'abbastanza d'accordo', 'né d'accordo né in disaccordo', 'abbastanza in disaccordo', 'del tutto in disaccordo', 'non sa'): il comportamento più comune è la formulazione di una generale posizione di accordo o di disaccordo, senza che ne sia specificata l'intensità. È probabile che tale distorsione sia dovuta alla formulazione dell'introduzione e delle istruzioni poste all'inizio della batteria delle scale Likert. Infatti l'intervistatore legge le alternative di risposta solo all'inizio della batteria, senza ripeterle *item* per *item* (a meno di richieste dell'intervistato). L'intervistato si concentra sull'interpretazione delle singole affermazioni, che si susseguono nella batteria, dimenticando quali sono le categorie della scala, così da richiedere spesso l'aiuto dell'intervistatore.

La mia proposta è duplice: abbandonare la scala Likert con una chiusura così lunga e complessa e adottarne una più snella, semplice da ricordare per l'intervistato, come quella usata nella domanda 8 ('molto d'accordo', 'abbastanza d'accordo', 'poco d'accordo', 'per niente d'accordo', 'non sa'); oppure far rileggere all'intervistatore tutte le alternative della scala Likert *item* per *item*, facilitando lo sforzo mnemonico dell'intervistato, ma appesantendo inevitabilmente l'intervista nel suo complesso, in termini di durata e di maggiore stanchezza per l'intervistato.

Domanda 19

Gli immigrati sono riconoscibili a suo avviso da:
(indichi due risposte in ordine di importanza)

	I	II
1. aspetto fisico	☒	☒
2. lingua	☒	☒
3. religione	☒	☒
4.abbigliamento (specificare_____)	☒	☒
5. comportamento (specificare_____)	☒	☒
6. altro (specificare_____)	☒	☒
7. non sa	☒	☒

La domanda ha prodotto 16 risposte inadeguate: 7 intervistati forniscono una sola risposta, 2 danno una risposta e chiedono all'intervistatore di rileggere la lista delle possibili alternative, 2 intervistati chiedono esplicitamente chiarimenti sul proprio compito cognitivo, uno dà più di due risposte, 2 intervistati chiedono spiegazioni sul termine 'immigrato' e 'riconoscibili', altri 2 intervistati chiedono all'intervistatore di rileggere la domanda e le alternative di risposta (e in un caso anche le istruzioni).

Ancora una volta mi sembra che il problema più urgente sia la mancata comprensione da parte dell'intervistato del compito cognitivo

affidatogli. Anche in questo caso, a mio avviso, è sufficiente spostare le istruzioni *'Per favore indichi due risposte in ordine di importanza'* al termine della lettura di tutte le risposte. Questo permetterebbe all'intervistato di concentrarsi sulle singole alternative di risposte che man mano l'intervistatore legge, acquisendo solo alla fine le istruzioni, che altrimenti tenderebbe a dimenticare se gli fossero lette all'inizio, prima dell'ascolto del lungo elenco di risposte. Se non si apporta tale modifica, ho la sensazione che l'attenzione cognitiva dell'intervistato si sposti regolarmente dalle istruzioni iniziali all'ascolto e interpretazione delle singole alternative e infine alla scelta della risposta da dare e alla sua verbalizzazione. E tale meccanismo non può che produrre confusione nell'intervistato, sovraccaricato di un numero eccessivo di compiti, senza che sia stato messo nelle condizioni migliori per farlo.

Domanda 20

In generale, quante cose pensa di avere in comune con gli immigrati? Risponda su una scala da 1 a 9, dove 1 equivale a "nulla" e 9 a "moltissime":

Nulla 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Moltissime

Il comportamento degli intervistati ha prodotto 14 risposte inadeguate. Dall'analisi delle cause delle risposte inadeguate emerge che 3 intervistati chiedono all'intervistatore di rileggere la domanda. 4 chiedono di spiegargli il senso della domanda ("Su che cosa?", "In comune con gli immigrati"?, "Quante cose"). Un intervistato ripete parte della domanda per invogliare l'intervistatore a rileggerla tutta (è come se gli avesse chiesto di ripeterla perché non l'ha capita). Un altro intervistato critica la formulazione della domanda ("Non è una domanda semplice"), mentre la risposta di un altro intervistato non coincide con una delle alternative previste ("Meno di uno"). Due intervistati danno una risposta apparentemente adeguata e poi si correggono dopo un lungo silenzio, e altri due non rispondono nemmeno rimanendo in silenzio.

A mio avviso, l'incomprensione degli intervistati ha due cause

principali: la vaghezza della domanda, la scelta di una scala da 1 a 9. La domanda è talmente vaga da non chiarire se si sta chiedendo di enumerare (contare) quante cose si hanno in comune con l'immigrato, e / o di elencarle, oppure di rispondere tenendo in considerazione alcuni aspetti del rapporto con gli immigrati o di effettuare una valutazione generale. Inoltre l'uso della scala con ampiezza 1-9 non è comune all'intervistato italiano, abituato al *range* del voto scolastico che va da 1 a 10.

Se l'obiettivo era rilevare la vicinanza morale dell'intervistato agli immigrati e alle loro difficili condizioni, forse una formulazione più appropriata sarebbe stata *'Quanto si sente vicino alla condizione degli immigrati? Risponda su una scala a 1 a 10, dove 1 equivale a nulla e 10 a moltissimo'.*

Domanda 22

Sui giornali si leggono spesso degli articoli sui problemi della casa legati all'arrivo di immigrati. Quali delle seguenti politiche sarebbe disposto a sostenere?

Indichi una sola risposta

1. **Sono contrario a qualsiasi intervento pubblico su questo problema**
2. **Interventi per fornire dormitori e casi di prima accoglienza**
3. **Fornire nuove case popolari agli italiani più bisognosi e assegnare i vecchi alloggi resi disponibili agli immigrati**
4. **Inserirli nelle graduatorie degli alloggi popolari insieme agli italiani**

In 22 casi la domanda ha prodotto una risposta inadeguata. Le risposte di 12 intervistati non coincidono con una delle alternative previste. Un intervistato chiede chiarimenti sul proprio compito cognitivo "una sola risposta?". 2 intervistati chiedono di rileggere la domanda e le alternative di risposta, e solo uno dei due le alternative di risposta. 3 intervistati chiedono all'intervistatore di rileggergli la prima alternativa di risposta, chiedendogli anche spiegazioni sul

significato. Un intervistato chiede chiarimenti sull'espressione 'vecchi alloggi'. Un altro è indeciso su quale risposta dare e prende tempo. Altri due intervistati criticano la formulazione della domanda che "è una domanda difficile perché anche gli italiani sono in difficoltà con la casa e con la questione degli alloggi popolari".

I problemi di questa domanda riguardano la difficoltà degli intervistati nella comprensione delle alternative di risposta. Questi sono i problemi rilevati in ciascuna di esse.

1. 'Sono contrario a qualsiasi intervento pubblico su questo problema'. Ma di quale problema stiamo parlando? Del problema della casa in generale in Italia o del problema della casa solo per gli italiani o gli immigrati?
2. 'Interventi per fornire dormitori e casi di prima accoglienza'. Perché usare due termini 'dormitori' e 'case di prima accoglienza' per dire la stessa cosa, o si intendono due cose differenti?
3. 'Fornire nuove case popolari agli italiani più bisognosi e assegnare i vecchi alloggi resi disponibili agli immigrati'. Questa sembra essere l'alternativa meno comprensibile, visto che dovrebbe essere scelta da chi è a favore di una politica della casa pubblica più vicina alle esigenze degli italiani, pur riconoscendo i diritti degli immigrati. Ma il più delle volte è preferita da chi ha posizioni di totale contrarietà all'intervento pubblico su questo tema a favore degli immigrati (a scapito della prima categoria).
4. 'Inserirli nelle graduatorie degli alloggi popolari insieme agli italiani'. Qui toglierei l'espressione 'alloggi popolari, per evitare risposte del tipo "inserirli negli alloggi insieme agli italiani", che parecchi hanno interpretato come la possibilità di inserire fisicamente immigrati e italiani nei medesimi alloggi o strutture popolari. Propongo: *'inserirli nelle stesse graduatorie insieme agli italiani'.*

Domanda 23.3

Si dovrebbe permettere agli immigrati che hanno un lavoro di restare in Italia

In 14 casi la domanda ha prodotto risposte inadeguate. 10 risposte degli intervistati non coincidono con una delle alternative di risposta previste (ad esempio, "Sono / non sono d'accordo" oppure "Sono / non sono in disaccordo" oppure "Una via di mezzo"). 3 intervistati hanno dato due risposte. Un intervistato spinge l'intervistatore a ripetere l'affermazione. Non propongo alcuna riflessione sull'analisi di questo *item* che ha le medesime caratteristiche dei due items già prima riformulati con l'analisi del comportamento dell'intervistato, il 13.1 e il 13.5. Farei le stesse riflessioni e tirerei le medesime conclusioni.

L'analisi del comportamento dell'intervistatore nella gestione delle risposte inadeguate.

Dopo aver analizzato quelle domande in cui il comportamento dell'intervistato ha causato un alto numero di risposte inadeguate, considero ora le strategie adottate dagli intervistatori per rispondere all'inadeguatezza delle risposte ricevute. Il mio obiettivo è capire se è possibile trovare spunti su come migliorare il questionario grazie all'analisi del comportamento degli intervistatori nella gestione delle risposte inadeguate.

Le domande analizzate sono quelle viste nel paragrafo precedente: 1, 2, 4, 9, 12, 13.1, 13.5, 19, 20, 22, 23.3.

Domanda 1

Nella gestione delle 18 risposte inadeguate a questa domanda, in 14 casi l'intervistatore è stato non direttivo, cioè non ha suggerito la risposta all'intervistato. Nel caso dei 12 intervistati che non comprendono il proprio compito cognitivo, l'intervistatore legge la domanda alterando leggermente la formulazione prevista ma non il senso, adottando la strategia di accentuare il tono della voce per evidenziare con forza che l'intervistato deve rispondere a "qual è

realmente LA PRIMA cosa da risolvere in Italia". Quando due intervistati criticano la formulazione della domanda ("perché è troppo difficile scegliere il problema più importante tra questi"), l'intervistatore si limita a rimanere in silenzio, attendendo una successiva risposta.

L'intervento è stato direttivo in soli 4 casi. Quando la risposta di tre intervistati non coincide con una delle alternative di risposta previste, l'intervistatore legge l'alternativa di risposta che più sembra avvicinarsi allo stato reale dell'intervistato (che due volte conferma e una volta smentisce). In un caso l'intervistatore chiede all'intervistato "di essere più chiaro nella risposta".

Tendenzialmente in questa domanda l'intervistatore ha privilegiato una gestione non direttiva dell'interazione con l'intervistato, rileggendo la domanda e accentuando il tono della voce ove necessario, senza alterarne sostanzialmente la formulazione. Pur valida come strategia, continuo a ritenere che sia necessaria una riformulazione più profonda della domanda. Solitamente l'intervistato non comprende subito che gli è chiesto di scegliere una sola tra le risposte indicate nell'elenco, poiché manca l'istruzione su come rispondere *'Per favore indichi una sola risposta'* e il testo della domanda deve essere formulato in modo più incisivo *'Quale tra i seguenti problemi è il più grave oggi per il nostro paese?'.*

Domanda 2

Nella gestione delle 28 risposte inadeguate a questa domanda, in 19 casi l'intervistatore è stato direttivo; in soli 9 casi non direttivo.

La gestione è stata direttiva nella maggior parte dei casi. Se 5 intervistati indicano una sola risposta senza fornire la seconda, l'intervistatore in tre casi accetta di registrare una sola risposta adeguata, oppure legge le istruzioni previste ma in precedenza non lette, o in un'altra occasione rilegge tutte le alternative di risposta (quest'ultimo comportamento non è direttivo). Se un intervistato chiede spiegazioni sul proprio compito cognitivo, l'intervistatore rilegge le istruzioni previste. Se 5 intervistati danno più di due risposte, l'intervistatore in un caso rilegge tutte le alternative previste (approccio non direttivo) e in tre casi solamente le due più vicine

allo stato dell'intervistato, oppure si limita a rileggere le istruzioni previste, forzandolo a scegliere.

Se una o entrambe le risposte di 10 intervistati non coincidono con una della alternative previste, l'intervistatore rilegge, in modo non direttivo, tutte le alternative di risposta per 5 volte, oppure in tre casi legge le due risposte più vicine allo stato dell'intervistato, una volta l'intervistatore legge direttamente la risposta che gli sembra coincidere con il suo stato, in un'altra occasione attende inutilmente che l'intervistato si corregga con una risposta adeguata. Una volta l'intervistatore registra autonomamente l'ordine delle due risposte ricevute. Quando 3 intervistati chiedono l'aiuto del proprio intervistatore, questo rispetta la natura direttiva della richiesta ricevuta. Nel caso in cui 2 intervistati criticano la formulazione della domanda perché "è troppo difficile rispondere", l'intervistatore o rimane in silenzio (non direttivamente), aspettando la risposta adeguata, o legge la categoria più vicina allo stato dell'intervistato. L'unica volta in cui un intervistato è rimasto a lungo in silenzio, l'intervistatore ha correttamente riletto tutte le alternative di risposta.

Tendenzialmente in questa domanda l'intervistatore ha privilegiato una gestione direttiva dell'interazione con l'intervistato, quando impropriamente ha diretto la risposta dell'intervistato verso una specifica risposta, e solo in parte non direttiva, quando ha rispettato le indicazioni impartitegli nella fase di formazione. Mi sembra lampante che questa domanda, così formulata in forma chiusa, produca un alto numero di risposte inadeguate e crei enormi problemi all'intervistatore nella gestione dell'interazione. Questa ulteriore analisi conforta la mia precedente proposta: mantenere le alternative di risposta, istruendo l'intervistatore a non leggerle e a ricondurre a una di esse la libera risposta dell'intervistato. Magari l'intervistatore potrebbe trascrivere la risposta libera solo nel caso non riesca a ricondurla e lasciare al ricercatore l'onere di farlo successivamente.

Domanda 4

Nella gestione delle 14 risposte inadeguate a questa domanda, in un solo caso l'intervistatore non è stata direttivo, quando una volta

non interviene nonostante il silenzio dell'intervistato.

La gestone è stata direttiva in 13 casi su 14. Quando 4 intervistati chiedono spiegazione sul proprio compito cognitivo, l'intervistatore rilegge le istruzioni previste nella formulazione prevista o riformulandole (ad esempio "Se non ha mai avuto nulla a che fare con un immigrato allora la risposta è 'no'"). Quando la risposta o una delle risposte di 9 intervistati non coincide con una delle alternative previste (ad esempio "No", "Mai", "Nessuna di queste", "No, solo come vicini di casa"), in tre casi l'intervistatore accetta la risposta inadeguata e registra una nuova categoria 'no', in un caso rilegge le categorie di risposta già lette e per ogni risposta chiede di rispondere 'si' / 'no', in due casi spiega al proprio intervistato il senso della domanda riformulandola ("Non ha avuto a che fare con immigrati per motivi di affari, lavoro o studio?"), in un caso l'intervistatore chiede spiegazioni all'intervistato sulla risposta data, in un altro legge le due categorie di risposta che più sembrano avvicinarsi al suo stato.

Tendenzialmente in questa domanda l'intervistatore ha privilegiato una gestione estremamente direttiva dell'interazione con l'intervistato. Mi sembra evidente che la domanda necessiti di una riformulazione, perché l'intervistatore ha messo in campo vari approcci direttivi per porre rimedio ai problemi interazionali occorsi al momento dell'intervista. Il problema maggiore è la mancanza della categoria 'no'. Credo che la strategia più valida per risolvere sul momento questo ostacolo sia stata quella di leggere ogni singola alternativa di risposta e attendere che l'intervistato risponda 'sì' o 'no' per ciascuna affermazione, oppure leggere tutto l'elenco di risposte inserendo l'alternativa 'no' come ultima categoria. La riformulazione della domanda dovrebbe andare nella direzione di una delle due strategie messe in atto dagli intervistatori.

Domanda 9

Nella gestione delle 19 risposte inadeguate a questa domanda, in solo 6 casi l'intervistatore si è comportato non direttivamente. La gestione è stata direttiva in 13 casi su 19. Se 7 intervistati chiedono spiegazioni sul proprio compito cognitivo, l'intervistatore chiarisce qual

è il compito cognitivo, ribadendo che è "la principale preoccupazione riguardo all'immigrazione". Quando tre intervistati danno due o più risposte invece che una sola, l'intervistatore in due casi gli ricorda che devono scegliere "la risposta principale" e in un caso rilegge tutte le alternative di risposta (approccio non direttivo), per poi sottolineare nuovamente che deve scegliere "la principale preoccupazione". Quando 3 intervistati chiedono di rileggere le alternative di risposta, l'intervistatore rilegge per due volte, in modo non direttivo, tutte le alternative previste e in un caso anche il testo della domanda. Nel caso in cui un intervistato rimane in silenzio, l'intervistatore, non direttivamente, rilegge la domanda e tutte le alternative di risposta.

Alle 5 critiche rivolte alla formulazione della domanda, l'intervistatore risponde accettando la risposta inadeguata e inserendo per tre volte una nuova possibile risposta 'altro...'. In un caso l'intervistatore rimane in silenzio e attende che l'intervistato risponda adeguatamente (approccio non direttivo) e in un altro lo invita comunque a scegliere una risposta dall'elenco previsto, sottolineandogli il suo compito cognitivo.

Dalla gestione estremamente direttiva dell'interazione mi sembra evidente che la domanda necessiti di una riformulazione. Anche qui la mia proposta precedente su come riformulare il testo della domanda rimane valida: sostituire il termine 'principale' con 'maggiore', e inserire le istruzioni per rispondere *'Può indicare una sola risposta'* al termine della lista delle risposte. Inoltre la classificazione dovrebbe essere completata dall'inserimento della categoria *'Altro...'* e *'Nessuna di queste, non c'è un reale pericolo portato dall'immigrazione'.*

Domanda 12

Nella gestione delle 14 risposte inadeguate a questa domanda, in solo 4 casi l'intervistatore si è comportato direttivamente.

Se due intervistati chiedono di rileggere la domanda, l'intervistatore la rilegge, includendo tutte le alternative previste (approccio non direttivo). Quando un intervistato prende tempo nella risposta, l'intervistatore rilegge la domanda e le alternative nella formulazione prevista (approccio non direttivo). Se un intervistato è in silenzio,

l'intervistatore legge tutte le alternative di risposta previste (approccio non direttivo). Quando un intervistato dà più risposte (ad esempio 'mantenerlo' e 'non so'), l'intervistatore rilegge le risposte date e lo forza a sceglierne una. 9 intervistati muovono una critica alla formulazione della domanda: in 3 casi l'intervistatore non interviene e attende una risposta adeguata (in modo non direttivo), 2 volte legge le due categorie che più sembrano avvicinarsi allo stato del proprio intervistato, 3 volte rilegge tutte le categorie di risposta (in modo non direttivo), in un caso un intervistatore tenta di spiegare il senso della domanda "in linea di massima" e rilegge tutte le alternative di risposta.

Inaspettatamente la gestione delle risposte inadeguate ha fatto emergere che l'intervistatore ha condotto in modo non direttivo i problemi in cui si è imbattuto, e che non ha avuto particolari difficoltà nel risolverli. Questo equivale a dire che la domanda è stata ben formulata, perché le tecniche non direttive sono state sufficienti a dirimere i problemi interazionali occorsi. Al contrario, le mie precedenti analisi sulla domanda mi hanno condotto a proporne l'eliminazione dal questionario, in quanto l'interpretazione è risultata essere troppo ostica per l'intervistato. Questo è un risultato sorprendente, vista la tesi secondo la quale una domanda mal formulata è una domanda che dovrebbe presentare un alta percentuale di comportamenti direttivi degli intervistatori impegnati nella gestione delle risposte inadeguate.

Domanda 13.1 e 13.5

Nella 13.1 la gestione delle 20 risposte inadeguate a questa domanda è stata non direttiva in 5 casi e direttiva in 15.

Quando la risposta di 15 intervistati non coincide con una delle alternative previste, una volta l'intervistatore rilegge tutte le alternative di risposta (approccio non direttivo), 5 volte legge le due alternative di risposta più vicine allo stato dell'intervistato, in 5 casi rilegge le tre alternative di risposta che più sembrano avvicinarsi allo stato dell'intervistato, in 2 casi gli ricorda che il suo compito "è scegliere una tra le alternative previste", in un caso l'intervistatore ne rilegge quattro (quelle più vicine allo stato dell'intervistato), in un

caso l'intervistatore comincia a leggere una delle possibili alternative di risposta (nonostante l'avvenuta interruzione dell'intervistato).

Quando due intervistati rimangono in silenzio, l'intervistatore rilegge tutte le alternative di risposta (non direttivamente). Quando due intervistati chiedono di rileggere la domanda, l'intervistatore lo fa nella formulazione prevista (approccio non direttivo). Quando un intervistato ripete parte della domanda per invogliarlo a rileggerla, l'intervistatore rilegge la domanda nella formulazione prevista.

Nella 13.5 la gestione delle 15 risposte inadeguate a questa domanda è stata non direttiva in 2 casi e direttiva in 13.

Quando la risposta di 10 intervistati non coincide con una delle alternative previste (ad esempio, "Sono / non sono d'accordo" oppure "Sono / non sono in disaccordo" oppure "Una via di mezzo"), per sette volte l'intervistatore legge le due risposte che più sembrano avvicinarsi allo stato dell'intervistato, in 2 casi legge le tre risposte più probabili, in un caso l'intervistatore fa capire che attende una risposta adeguata *"*Quindi?*"*.

Quando due intervistati criticano la formulazione della domanda, in un caso un intervistatore si limita ad attendere che l'intervistato risponda adeguatamente e nell'altro chiarisce il senso della domanda, cioè "è un'opinione personale". Quando un intervistato chiede di rileggere l'*item*, un intervistatore lo rilegge nella formulazione prevista (approccio non direttivo). Quando gli chiede se "esiste la risposta né d'accordo né in disaccordo", l'intervistatore rilegge tutte le alternative di risposta, in modo non direttivo. Quando un intervistato chiede spiegazioni sul senso della domanda, l'intervistatore rilegge parte della domanda necessaria a dirimerne i dubbi e anche le alternative di risposte ("C'è anche non sa").

Il comportamento estremamente direttivo dell'intervistatore sia nella 13.1 sia nella 13.5 è evidente nel suo costante sforzo di ricondurre la risposta inadeguata a una delle categorie previste. A volte i suoi tentativi sono leciti, in altri casi i suoi sforzi sono direttivi, forse per il prolungato impegno interazionale a cui è sottoposto. Questa analisi è estendibile anche agli *items* della medesima scala Likert, che hanno comunque ottenuto un alto numero di risposte inadeguate.

Credo che la mia proposta di modifica fatta prima rimanga buona: abbandonare la scala Likert con una chiusura così lunga e complessa e impiegarne una più snella ('molto d'accordo', 'abbastanza d'accordo', 'poco d'accordo', 'per niente d'accordo', 'non sa'), che, adottata nella domanda 8, ha generato un numero di risposte inadeguate decisamente inferiore.

Domanda 19

Nella gestione delle 16 risposte inadeguate a questa domanda, in 5 casi l'intervistatore si è comportato non direttivamente; l'approccio è stato direttivo in 11 casi. Se 6 intervistati forniscono una sola risposta, l'intervistatore o legge per due volte le istruzioni previste prima non lette, o ricorda il compito cognitivo e rilegge tutte le altre alternative di risposta (approccio non direttivo), oppure per tre volte esorta il proprio intervistato a sceglierne una seconda.

Quando due intervistati danno una sola risposta e chiedono di rileggere le altre, l'intervistatore ripete la risposta fornita nella formulazione prevista e rilegge le alternative di risposta, finché il proprio intervistato non individua la sua seconda risposta (approccio non direttivo).

Quando un intervistato indica una sola risposta e chiede spiegazioni sul proprio compito cognitivo, l'intervistatore legge, riformulando, le istruzioni precedentemente non lette.

Quando due intervistati chiedono esplicitamente chiarimenti sul proprio compito cognitivo, in entrambi i casi l'intervistatore rilegge le istruzioni agli intervistati, riformulandole. Quando un intervistato dà più di due risposte, l'intervistatore ripete solo due delle tre risposte date e chiede quale siano "le principali".

Quando due intervistati chiedono spiegazioni sul termine 'immigrato' e 'riconoscibili', gli intervistatori chiariscono il significato del termine immigrati ("Sono cittadini extraeuropei" e "Sì, riconoscibili a occhio, a vista").

Se due intervistati chiedono di rileggere la domanda e le alternative di risposta (e in un caso anche le istruzioni), in un caso un intervistatore rilegge le alternative di risposte e chiarisce il compito cognitivo, in un

altro legge le alternative di risposta (in modo non direttivo).

Tendenzialmente in questa domanda l'intervistatore ha privilegiato una gestione direttiva dell'interazione con l'intervistato. Ciò conferma la mia proposta di spostare le istruzioni *'Per favore indichi due risposte in ordine di importanza'* al termine della lettura di tutte le risposte. Questo permetterebbe all'intervistato di concentrarsi sulle singole alternative di risposte che l'intervistatore legge, acquisendo le istruzioni solo alla fine. Infatti l'intervistato mostra una grande facilità nel dimenticare le istruzioni lettegli all'inizio, e ciò impegna spesso l'intervistatore nella rilettura delle stesse, a volte anche riformulandole per adattarle alle esigenze di comprensione dell'intervistato.

Domanda 20

La gestione dell'intervistatore delle 14 risposte inadeguate a questa domanda è non direttiva in solo 2 casi e direttiva nei restanti 12.

Se 3 intervistati chiedono di rileggere la domanda, l'intervistatore la rilegge riformulandola.

Quando quattro intervistati chiedono all'intervistatore di spiegargli il senso della domanda ("Su che cosa?", "In comune con gli immigrati"?, "Quante cose?"), due volte rilegge la domanda riformulandola, una volta rilegge parte della domanda, una volta spiega il funzionamento della scala ma non del significato dell'espressione 'in comune'.

Quando un intervistato ripete parte della domanda per invogliare l'intervistatore a rileggerla tutta (è come se gli avesse chiesto di ripeterla perché non l'ha capita), lui rilegge la domanda riformulandola.

Quando la risposta di un intervistato non coincide con una delle alternative previste "meno di uno", l'intervistatore legge la categoria che sembra essere più vicina "1, che è il valore più basso".

Quando un intervistato critica la formulazione della domanda "Non è una domanda semplice", l'intervistatore non interviene e aspetta una risposta adeguata (in modo non direttivo).

Quando due intervistati danno una risposta apparentemente adeguata e poi si correggono, dopo un lungo silenzio, una volta l'intervistatore rimane in silenzio in attesa della risposta, e una volta rilegge la domanda nella formulazione originaria, sottolineando di

considerare l'opinione "in generale".

Se due intervistati non rispondono e rimangono in silenzio, una volta l'intervistatore tenta di chiarire il senso della domanda "Intendo in generale", e una volta spiega nuovamente il funzionamento della scala e il compito cognitivo richiestogli.

La gestione direttiva dell'intervistatore fa emergere le difficoltà in cui è costretto a lavorare: il senso della domanda non è chiaro e l'uso della scala con ampiezza 1-9 non è comune all'intervistato. Se il ricercatore che l'ha formulata aveva l'obiettivo di rilevare la vicinanza morale dell'intervistato agli immigrati e alle loro difficili condizioni di vita, forse una formulazione più appropriata sarebbe stata *'Quanto si sente vicino alla condizione degli immigrati? Risponda su una scala a 1 a 10, dove 1 equivale a nulla e 10 a moltissimo'.*

Domanda 22

La gestione dell'intervistatore delle 22 risposte inadeguate a questa domanda è non direttiva in solo 4 casi e direttiva nei restanti 18.

Se la risposta di 12 intervistati non coincide con una delle alternative previste ("Inserirli negli alloggi insieme agli italiani", "Non so", "Servizi di primo soccorso"), l'intervistatore legge per sei volte la categoria di risposta che più si avvicina allo stato dell'intervistato, per quattro volte accetta la risposta inadeguata e la registra autonomamente, e due volte chiede conferma della risposta data ("L'ultima?").

Se due intervistati chiedono di rileggere la domanda e le alternative di risposta, in un caso l'intervistatore rilegge la domanda e le alternative di risposta ma non le istruzioni e in un caso legge solo le alternative di risposta (in modo non direttivo).

Quando tre intervistati chiedono all'intervistatore di rileggergli la prima alternativa di risposta, di cui una volta chiedendogli spiegazioni sul significato, un intervistatore rilegge tutte le alternative di risposta (non direttivamente), un altro rilegge solo le prime due, e nel caso della richiesta di spiegazioni rilegge, riformulandola, la prima categoria di risposta, ma sbaglia "perché con questa risposta lei è contraria a ogni forma di intervento su questo problema sia per gli italiani sia per gli immigrati" (ma la domanda intende solo per gli immigrati).

Se un intervistato chiede chiarimenti sull'espressione 'vecchi alloggi', l'intervistatore rilegge l'intera categoria di risposta contenente 'vecchi alloggi' riformulandola. Quando un altro intervistato è indeciso su quale risposta dare e prende tempo, l'intervistatore attende la risposta adeguata.

Se due intervistati criticano la formulazione della domanda perché "è una domanda difficile perché anche gli italiani sono in difficoltà con la casa e con la questione degli alloggi popolari", in entrambi i casi l'intervistatore attende la risposta senza dare il suo aiuto, in modo non direttivo.

La domanda 22 è stata una tra le domande che hanno più messo in difficoltà l'intervistatore, che ha gestito l'interazione in modo direttivo. Dagli spunti ricavati grazie all'analisi del comportamento dell'intervistatore nella gestione di tali problemi, credo che la mia proposta, già sopra esposta, di intervenire sulla formulazione delle alternative di risposta sia valida: sono eccessivamente lunghe (specialmente la terza) e la loro formulazione è complessa e ambigua a tal punto da rendere difficile per l'intervistato verbalizzare, al termine della lettura della domanda, la risposta che più si avvicina al suo stato sulla proprietà.

Domanda 23.3

Così come non ho fatto alcuna riflessione né formulato alcuna proposta sull'analisi di questo item grazie all'analisi del comportamento dell'intervistato, viste le medesime caratteristiche con gli altri due *items* sopra analizzati, il 13.1 e il 13.5, ora tengo fede alla mia posizione. Anche dall'analisi del comportamento dell'intervistatore nella gestione delle risposte inadeguate, non posso che trarre le medesime conclusioni fatte per la 13.1 e la 13.5.

L'analisi dei commenti liberi dell'intervistato.

Come già anticipato, l'elemento di novità, rispetto alla classica rappresentazione grafica dei risultati prodotti dal *verbal interaction coding*, è la presentazione di alcune tabelle in cui riporto gli esiti

dell'analisi semantica dei commenti che liberamente l'intervistato ha rilasciato *a latere* della risposta, senza alcuna pressione dell'intervistatore. Grazie a tale strategia ho potuto non solo individuare in corrispondenza di quali domande gli intervistati tendono a commentare volontariamente la risposta data, ma anche elaborare, per ciascun processo domanda-risposta, un giudizio di affidabilità sulla operativizzazione della proprietà da rilevare, così da comprendere se in quella data sequenza il ricercatore ha raccolto l'informazione desiderata o se una qualche forma di distorsione glielo ha impedito. Il confronto tra la domanda, da una parte, e la risposta data e l'eventuale libero commento dell'intervistato, dall'altra, mi ha permesso di cogliere la possibile presenza di fenomeni di incomprensione ed errata interpretazione.

L'analisi prende avvio dalla tabella 14.

Tab. 14 Commenti spontanei dell'intervistato alla risposta data

	Frequenza	Percentuale
No	1528	73
Si	565	27
Totale	2093	100

Gli intervistati hanno rilasciato un commentato spontaneo 565 volte sul totale di 2093 risposte date, cioè nel 27% dei casi. Solitamente l'analisi dei ricercatori che fanno uso del *verbal interaction coding* come strumento di *pretesting* si ferma qui – al massimo cercano di capire quali domande favoriscono maggiormente questo fenomeno. Ma io non mi sono limitato a questo; ho analizzato il contenuto dei commenti per trarne gli spunti semantici utili a correggere la formulazione di quelle domande che hanno riscontrato un numero maggiore di giudizi di affidabilità negativi, cioè quando l'informazione raccolta non coincide con l'informazione desiderata dal ricercatore.

Tab. 15 Esito dei giudizi di affidabilità

	Frequenza	Percentuale
Positivo	351	62,2
Negativo	172	30,4
Impossibile da formulare	42	9,4
Totale	565	100,0

Il giudizio di affidabilità da me stesso formulato al termine di ogni processo domanda-risposta, che si è concluso con un commento dell'intervistato, è:

- positivo, qualora la risposta ha fornito l'informazione richiesta dal ricercatore;
- negativo, se ciò non è avvenuto;
- impossibile da formulare, data l'inconsistenza semantica del commento (ad esempio espressioni di uso comune, modi di dire, o semplici espressioni linguistiche senza senso, ecc.).

Su 565 commenti spontanei, 172 hanno ricevuto un giudizio di affidabilità negativo, circa il 30%. È evidente che tale numero non è rilevante rispetto al totale delle risposte fornite (2093), ma è interessante controllare se tali commenti, che hanno svelato l'inconsistenza della risposta che li ha preceduti, si sono concentrati o meno in talune domande a scapito di altre, o se si sono distribuiti equamente tra di esse (vedi tabella 16).

Tab. 16 Giudizio di affidabilità formulato per ciascuna domanda del questionario

Domanda questionario	Positivo	Negativo	Impossibile da formulare	Totale commenti spontanei
1	20	4	4	28
2	19	8	0	27
3	4	6	0	10
4	10	3	1	14
5	7	7	1	15
6	12	6	0	18
7	12	15	1	28
8.1	4	0	2	6
8.2	3	2	0	5
8.3	3	2	1	6
8.4	5	0	1	6
8.5	1	0	1	2
8.6	2	4	0	6
9	18	3	1	22
10	12	6	2	20
11	3	3	1	7
12	12	15	1	28
13.1	0	0	1	1
13.2	3	2	1	6
13.3	4	4	1	9
13.4	4	5	2	11
13.5	9	6	0	15
13.6	2	7	3	12
14	11	3	5	19
15	13	1	0	14
16	12	7	2	21

17	22	3	0	25
18.1	10	0	0	10
18.2	3	2	0	5
18.3	10	3	0	13
18.4	4	6	1	11
19	23	0	0	23
20	6	7	1	14
21	5	3	0	8
22	18	7	2	27
23.1	4	4	0	8
23.2	4	5	2	11
23.3	2	2	0	4
23.4	4	5	0	9
23.5	4	1	2	7
23.6	8	1	2	11
24	19	4	0	23
TOT	351	172	42	565

Dall'attenta lettura della tabella si può trarre un'interessante conclusione: non è detto che una domanda che produce molti commenti spontanei dell'intervistato sia da riformulare, come si crede in generale nell'ambito comportamentista, semplicemente perché stimola l'intervistato a fuoriuscire dal corso ideale dell'intervista. Tale ipotesi non è infatti empiricamente sostenibile perché molte domande (1, 4, 6, 9, 10, 13.5, 14, 15, 17, 18.3, 19, 24), pur avendo raccolto un numero consistente di commenti, hanno conseguito un numero altrettanto cospicuo di giudizi di affidabilità positivi, avendo raccolto le informazioni per cui sono state formulate (vedi le celle evidenziate in azzurro).

Al contrario altre domande, pur avendo accumulato parecchi commenti liberi (2, 5, 7, 12, 13.6, 16, 20, 22), hanno ricevuto però numerosi giudizi di affidabilità negativi (vedi le celle evidenziate in giallo): i commenti degli intervistati hanno svelato un incongruenza

semantica, più o meno profonda, tra la risposta-motivazione fornita e la domanda. Ho ritenuto, quindi, di trascrivere e analizzare il contenuto dei commenti delle domande maggiormente inaffidabili, per trarne spunti su come migliorare ulteriormente la formulazione delle domande del questionario. L'obiettivo è migliorare l'applicazione del *verbal interaction coding* come strumento di *pretesting*, facendo convergere l'analisi dei comportamenti dell'intervistatore e dell'intervistato con l'analisi dei significati ricavati dai commenti volontari dell'intervistato.

Domanda 2

Gli intervistati hanno commentato la domanda spontaneamente per ben 27 volte. L'analisi dei commenti ha prodotto un giudizio di affidabilità positivo in 19 casi. In 8 casi il giudizio di affidabilità è negativo.

- 6 intervistati hanno molte difficoltà nel differenziare la prima, la seconda, la terza categoria. In un caso l'intervistato sceglie la risposta 3 e commenta "Perché nei loro paesi non c'è libertà politica", anche se la domanda si riferisce alle libertà civili in generali e non solo a quelle politiche. Un altro intervistato risponde "Sono spinti dalla fame e dalla disoccupazione, infatti la disoccupazione in Italia è dovuta a un malessere economico e politico" ma la categoria 2 non fa riferimento alle libertà politiche. Un altro intervistato dice "Vogliono scappare dalla condizione politica ed economica del loro paese" e commette lo stesso errore del precedente intervistato – probabilmente è difficile per l'intervistato riuscire a differenziare bene la seconda dalla terza categoria. Altri tre intervistati hanno molte difficoltà nel differenziare la prima, la seconda, la terza categoria: uno commenta "Non riesco a scegliere due tra le prime tre, nei loro paesi c'è un condizione di disagio più grave", un altro "Non vedo la differenza tra le rime due risposte", un altro ancora "Nei loro paesi c'è una condizione disagiata…" e poi sceglie la 5, sconfessando totalmente il commento fatto e svelando un'indecisione nello scegliere tra le prime due

risposte che sarebbero state le più plausibili ascoltando il commento fatto.

- In un caso il commento dell'intervistato mostra chiaramente che non ha capito il proprio compito cognitivo "Devo sceglierne due?".
- Un intervistato risponde "Sono spinti dalla fame e dalla disoccupazione, anche se poi non è vero". Il commento contraddice la risposta; forse la seconda risposta favorisce il fenomeno della desiderabilità sociale.

La classificazione delle categorie è mal fatta. Infatti specialmente le due categorie 'perché sono attratti dal nostro benessere' e 'perché sono spinti dalla fame e dalla disoccupazione' non sono mutuamente esclusive e spesso gli intervistati hanno mostrato difficoltà nello scegliere o l'una o l'altra. "Chi lascia il proprio paese lo fa per fame e disoccupazione ed è ovvio che sia attratto dal benessere di un paese occidentale, come il nostro, che non ha quel tipo di difficoltà". Io propongo di eliminare 'perché sono attratti dal nostro benessere' e lasciare, insieme alle altre, 'perché sono spinti dalla fame e dalla disoccupazione' poiché mi sembra che gran parte dell'estensione semantica delle proprietà in esse operativizzate si sovrappongo reciprocamente.

Domanda 5

Gli intervistati hanno commentato la domanda spontaneamente per 15 volte. L'analisi dei commenti ha prodotto un giudizio di affidabilità positivo in 7 casi. In 7 casi il giudizio di affidabilità è negativo.

- 7 intervistati interpretano male la domanda perché fanno commenti del tipo ("Non vedo una differenza tra i rapporti che ho tra gli italiani e i rapporti che ho con gli immigrati", "Del tutto soddisfacenti, come gli altri amici italiani", "Semplicemente sono persone come tutte la altre, dipende dal tipo di rapporto che si può instaurare", "Di ordine neutro, il fatto di avere a che fare con immigrati non ha comportato benefici o situazioni peggiori, semplicemente ho avuto a che fare con delle persone"). Da tutti questi commenti si evidenzia

che l'intervistato ha compreso che l'intento della domanda è rilevare un paragone tra la qualità del rapporto avuto dall'intervistato con gli immigrati conosciuti e quello avuto con altre persone di sua conoscenza (specialmente italiani). Ma la domanda non rileva una comparazione del rapporto che l'intervistato ha con amici italiani rispetto al rapporto che ha con conoscenti immigrati; la domanda si limita a raccogliere informazioni sulla sua opinione del proprio rapporto con gli immigrati di sua conoscenza, che prescinde dalla relazione instaurata con altre persone.

Poiché l'intervistato non comprende che la domanda vuole conoscere la qualità dei soli rapporti da lui avuti con gli immigrati di sua conoscenza, senza indurlo in alcuna comparazione con i rapporti aventi e avuti con altre persone, credo sia utile cambiare il testo della domanda da *'*Come considera in generale questi rapporti' *a 'Come valuta nello specifico il rapporto tra lei e gli immigrati di sua conoscenza?'.*

Domanda 7

Gli intervistati hanno commentato la domanda spontaneamente per 28 volte. L'analisi dei commenti ha prodotto un giudizio di affidabilità positivo in 12 casi. In 15 casi il giudizio di affidabilità è negativo.

- 10 intervistati mal interpretano la domanda perché fanno commenti del tipo ("Non è né un problema né un'opportunità, però può essere un problema se non è ben regolamentata", oppure "Potrebbe essere una grande opportunità ma non viene gestita bene e a volte viene vissuta come un problema", oppure "L'immigrazione va regolamentata", e ancora "Sono un'opportunità ma sono anche un problema perché questo governo e quello precedente non sanno gestirli", oppure "Dipende da come la cosa viene gestita", e ancora "L'immigrazione è un problema se mal gestita", oppure "Dipende da come lo viviamo e lo sfruttiamo noi", oppure "Se non viene gestita bene può essere sia un problema sia un'opportunità", e ancora "È entrambe le cose, è un

problema perché non è regolamentata alla frontiera e questo problema va affrontato a livello europeo". In questi 10 esempi l'intervistato sostiene che l'immigrazione o è soprattutto un problema (o è anche un problema) perché non è ben gestita da alcuni soggetti che hanno il compito di farlo (il governo, i politici in generale, le istituzioni europee, ecc.) o può anche essere un'opportunità (se noi italiani siamo in grado di sfruttarla economicamente). In entrambi i casi dai commenti emerge l'opinione che l'intervistato non si stia valutando l'impatto che l'immigrazione ha in quanto tale sull'Italia bensì le conseguenze mediate dall'azione di altri soggetti deputati al suo controllo / sfruttamento. Infatti la domanda rileva se per l'intervistato l'immigrazione di per sé può essere un'opportunità o un problema per il paese, a prescindere da come la si gestisca / sfrutti.

- Nei restanti 5 casi di inaffidabilità abbiamo risposte socialmente desiderabili. I commenti alle risposte non solo le smentiscono ma lo fanno in senso peggiorativo: se ciascun intervistato avesse dovuto rispondere in modo congruente con il commento dato, l'immagine che avrebbe comunicato di sé non sarebbe stata socialmente accettabile perché avrebbe mostrato tratti di intolleranza verso la figura dell'immigrato. Ecco alcuni esempi. "È entrambe le cose, sono un problema per l'Italia per le condizioni in cui si sono venuti a trovare, e se noi accettiamo persone non qualificate, i nostri qualificati devono andare all'estero" ma allora l'intervistato avrebbe dovuto rispondere 'è soprattutto un problema'. "È più un'opportunità, anche se ogni opportunità si porta dietro dei problemi" ma allora avrebbe dovuto rispondere 'è entrambe le cose'. "È soprattutto un'opportunità, perché offrono forza lavoro lì dove gli italiani non hanno più voglia di fare certi lavoro ma può essere anche un problema per gestire certi individui" ma allora avrebbe dovuto rispondere 'è entrambe le cose'. "L'immigrazione non è né un problema né un'opportunità per l'Italia" ma nei commenti fa esempi di potenziali problemi

derivanti dall'immigrazione.

Mi sembra che tra le distorsioni individuate la prima richieda un intervento prioritario perché l'intervistato deve comprendere chiaramente che la domanda vuole rilevare l'impatto diretto che l'immigrazione ha sull'Italia, come risorsa o problema, a prescindere dall'azione di altri soggetti deputati alla gestione e regolamentazione del fenomeno. Forse è il caso che questo sia chiarito nel testo della domanda *'Alcune persone dicono che l'immigrazione sia soprattutto un problema per l'Italia. Altre pensano che sia soprattutto un'opportunità. A prescindere da come lo Stato regolamenta l'immigrazione, quale si avvicina di più al suo punto di vista?'*

Domanda 12

Gli intervistati hanno commentato la domanda spontaneamente per 28 volte. L'analisi dei commenti ha prodotto un giudizio di affidabilità positivo in 12 casi. In 15 casi il giudizio è negativo.

- Tre intervistati commentano così "E come si fa a saperlo!" oppure "Non conosco il numero di immigrati in Italia, quindi non so se aumentarlo, ridurlo, mantenerlo a livello costante" oppure "Non mi occupo di politica, bisognerebbe chiederlo a chi se ne occupa" ma la domanda non rileva competenze bensì semplici opinioni. Infatti per rispondere alla domanda non è necessaria una conoscenza pregressa sul numero di immigrati presenti in Italia, perché si basa sulla percezione dell'intervistato riguardo alla diffusione dell'immigrazione.
- 8 intervistati criticano la formulazione della domanda ("Non è una questione di numero ma di capacità di integrazione", "Io preferirei pianificarlo", "Non è una questione di numero ma di capacità del paese di gestirli", "Per ora direi mantenere il numero ma l'obiettivo sarebbe di far venire quelli di cui il paese ha bisogno", "Aumentarlo ma gestendo i livelli di integrazione", "Aumentare il numero di immigrati ma in modo regolamento con leggi fatte con studi appropriati"). A prescindere dalle forme di regolamentazione, l'intervistato solleva esattamente le stesse critiche prima viste in fase di

analisi delle risposte non adeguate. Nonostante il commento sia di critica nei confronti della formulazione della domanda, l'intervistato tende comunque a rispondere per effetto della pressione dell'intervistatore che lo forza a scegliere una delle risposte previste.

- Ci sono poi 4 esempi di riadattamento semantico. Un intervistato commenta "Mantenerlo perché aumentarlo non conviene a nessuno, e ridurlo nemmeno perché non si può attualmente controllare l'accesso degli immigrati in Italia con l'immigrazione", ma all'intervistato non è chiesto di valutare la fattibilità di una politica di restrizione del numero di immigrati ma di esprimere un'opinione su quale sia la migliore e quale egli avrebbe adottato, se avesse potuto. Un altro risponde "Se per mantenerlo s'intende un'affluenza non regolata, allora dico mantenerlo", ma la domanda non chiede se si vuole mantenere il numero attuale di immigrati senza regolamentazione bensì regolamentandola. Un altro intervistato dice "Io lo ridurrei solo per chi non è regolare, e lo aumenterei per chi non lo è" ma la domanda non differenzia tra immigrati regolari e irregolari. E ancora un altro commenta "Probabilmente se si facesse una politica seria d'immigrazione, tutti i problemi dell'immigrazione non ci sarebbero", ma la domanda non verte sulle cause dei problemi dell'immigrazione ma su quale politica d'immigrazione l'intervistato sarebbe d'accordo.

Questa domanda va eliminata per due motivi. È vista come una domanda che richiede competenze specifiche per rispondere e non una domanda che rileva opinioni. Inoltre numerose sono le critiche mosse al *fondamentum divisionis* della classificazione: è inutile porre una domanda in cui si chiede all'intervistato di decidere a priori quanti immigrati debbano entrare o uscire dall'Italia, "perché i flussi migratori dovrebbero essere gestiti in base alle esigenze del territorio italiano".

Domanda 13.6

Gli intervistati hanno commentato la domanda spontaneamente

per 12 volte. In 2 casi ho formulato un giudizio di affidabilità positivo, e in 7 casi negativo.

- I prossimi commenti di 4 intervistati sono omogenei: “In disaccordo, portano anche delle cose culturalmente nuove nella scuola”, oppure “In disaccordo, ci sono tanti bambini che si integrano e ci danno una ricchezza culturale”, e ancora “Non so quale può essere l’influenza dei bambini immigrati sugli altri bambini”, e un altro “In disaccordo, i bambini sono una spugna e assorbono tutto quello che gli si insegna; non sono i bambini immigrati che possono danneggiare e interferire con la cultura dei nostri figli”. Ma la domanda parla della qualità della scuola e non della cultura dei figli degli italiani. Infatti la domanda vuole rilevare se la presenza di bambini immigrati nella stessa classe di bambini italiani rallenta la didattica o la peggiora, non se i bambini immigrati arricchiscono o impoveriscono culturalmente gli altri bambini italiani.
- In altri 3 commenti di altrettanti intervistati si legge “Abbastanza in disaccordo, se vengono qui per lavorare e poi mandano i loro figli a scuola.. ben vengano” ma la domanda non rileva l’opinione su chi abbandona il proprio paese ed emigra in un altro per lavorare e studiare. Inoltre “Dipende da come viene gestito” e ancora “Sta alla scuola far integrare questi ragazzi è un lavoro difficile ma che va affrontato” ma la domanda vuole rilevare l’opinione sul fatto che di per sé i figli degli immigrati possano incidere sulla qualità della didattica e non se questo è causato dalla mala gestione del fenomeno.

Questa domanda necessita di una profonda riformulazione, poiché mentre l’intervistato la interpreta come se stesse rilevando la capacità dei figli degli immigrati di incidere negativamente sui rapporti con i bambini italiani, perché li impoveriscono culturalmente, in realtà la domanda parla della qualità della scuola. Infatti la domanda vuole rilevare se la presenza di bambini immigrati in classe con bambini italiani rallenta la didattica e la peggiora, incidendo sulla qualità dell’insegnamento trasmesso ai figli degli italiani. Io propongo di riformularla così ‘I figli degli immigrati incidono negativamente *sul*

livello della didattica della scuola'.

Domanda 16

Gli intervistati hanno commentato la domanda spontaneamente per 21 volte. L'analisi dei commenti ha prodotto un giudizio di affidabilità positivo in 12 casi. Il giudizio è negativo in 7 casi.

- 2 commenti di due intervistati sono omogenei: "Amichevole comprensivo, questo è il mio atteggiamento, e penso che anche quello degli altri dovrebbe essere amichevole comprensivo" oppure "Il mio rapporto è amichevole comprensivo", ma la domanda non vuole rilevare il rapporto dell'intervistato con gli immigrati ma la sua percezione dell'atteggiamento degli italiani nei confronti degli immigrati.
- 2 intervistati rispondono in modo socialmente desiderabile. "Dico diffidente ma molte persone sono apertamente ostili verso gli immigrati" oppure "Se vogliamo essere buoni… diffidente". Da entrambi i commenti si evince forse che la risposta è socialmente desiderabile, perché l'intervistato avrebbe voluto rispondere 'apertamente ostile' ma si è rifugiato nel 'diffidente' che restituisce un'immagine di sé un po' meno avversa nei confronti degli immigrati.
- 3 intervistati rispondono riadattando semanticamente la domanda, ma in differenti direzioni. Un intervistato commenta "Sono indifferente, i politici italiani non se ne curano" ma l'oggetto della domanda non è l'atteggiamento della politica italiana verso gli immigrati bensì degli italiani in generale; gli altri due danno il medesimo commento "Non so rispondere, bisognerebbe avere qualche dato" ma la domanda non rileva competenze bensì solo opinioni.

Dall'analisi dei commenti non mi sembra individuare un chiaro e univoco fattore di alterazione della qualità del dato nella formulazione della domanda, vista la pluralità di distorsioni semantiche rilevate. Credo che quando non emerga un'unica chiara distorsione, come in questo caso, è probabile che i giudizi di inaffidabilità siano dovuti alle caratteristiche degli intervistati e non alle caratteristiche della

formulazione della domanda.

Domanda 20

Gli intervistati hanno commentato la domanda spontaneamente per 14 volte. L'analisi dei commenti ha prodotto un giudizio di affidabilità positivo in 6 casi. Il giudizio è negativo per 7 volte.

- I prossimi commenti di 5 intervistati sono omogenei. Un intervistato risponde "8, nelle tradizioni culturali gli italiani e gli immigrati sono differenti; hanno molto in comune perché siamo tutti esseri umani" ma la domanda vuole rilevare proprio differenze e similitudini culturali e non di appartenenza allo stesso genere umano. Dello stesso tenore "9, tutti abbiamo un cuore e siamo tutti esseri umani… per il resto nulla" ma la domanda è proprio interessata a quel resto (i valori culturali). Ancora "5, siamo tutti umani ma le situazioni di vita sono diverse" ma la domanda rileva vicinanze culturali e non di appartenenza al genere umano. Infine "Nella precarietà ci siamo tutti; siamo tutti nello stesso cielo", ma la domanda non rileva similitudini in termini lavorativi, ma culturali e valoriali.
- Di diversa natura sono i commenti di questi due intervistati. "Ognuno di noi ha pochissime cose in comune anche con persone della nostra stessa nazionalità, e la via di mezzo è la più giusta, 5" ma il commento smentisce la risposta, che forse è socialmente desiderabile. Stessa cosa dicasi per questo commento "4, non ho nessuna cosa in comune, una valutazione bassa" ma 4 significa avere qualcosa in comune. L'intervistato sembra non aver capito il funzionamento della scala, o ha dato una risposta socialmente desiderabile.
- Interessante l'ultimo commento "4, infatti ci sono valori, come la religione (anche se la nostra è cattolica, quella degli altri non so) o la famiglia che sono percepiti in modo diverso, ma ognuno ha un proprio valore e questo ci accomuna". Dal commento si evince che l'unica cosa in comune tra l'intervistato e gli immigrati è l'avere ognuno un proprio valore, seppur differente.

Se il ricercatore che ha formulato la domanda aveva l'obiettivo di rilevare la vicinanza morale dell'intervistato agli immigrati e alle loro difficili condizioni, forse una formulazione più appropriata sarebbe stata *'Quanto si sente vicino alla condizione degli immigrati? Risponda su una scala a 1 a 10, dove 1 equivale a nulla e 10 a moltissimo'.* Questa mia proposta è confermata dall'analisi dei commenti emersi: l'intervistato fa parecchia difficoltà a comprendere l'uso della scala; inoltre non capisce proprio il suo compito cognitivo. Per questo si evidenziano chiare discrepanze tra i punteggi dati e i commenti *a latere*, che non sono coerenti con la risposta data.

Domanda 22

Gli intervistati hanno commentato spontaneamente la domanda per 27 volte. I giudizi di affidabilità sono positivi in 18 casi. Il giudizio è negativo in 7 casi.

- 5 casi di riadattamento semantico. Un intervistata commenta "Sono contraria a un intervento pubblico sia per italiani che per gli stranieri" ma la domanda riguarda solo le politiche pubbliche della casa per gli immigrati e non per gli italiani. Un altro intervistato dice di "inserirli negli alloggi popolari insieme agli italiani" ma la domanda parla di graduatorie e non di alloggi effettivi. "Inserirli nelle stesse graduatorie degli italiani perché non credo che sia facile in questo momento creare nuovi alloggi" ma la domanda vuole rilevare quale politica si è disposti a sostenere, non quale sia fattibile al momento, vista la situazione delle finanze pubbliche. Il prossimo commento è simile al precedente "Metterli in graduatoria insieme agli italiani e aumentare le case popolari perché sono insufficienti per entrambi" ma la risposta non verte sulla condizione e quantità degli alloggi popolari disponibili ma rileva solo la possibilità di inserire immigrati e italiani insieme nella stessa graduatoria; la scelta meno impopolare sarebbe quella di dare i vecchi alloggi agli immigrati e i nuovi agli italiani" ma la domanda non vuole rilevare la politica meno impopolare ma quella che l'intervistato sarebbe disposto a sostenere, in

quanto migliore delle altre.

- 2 intervistati violano il compito cognitivo, scegliendo più di una riposta. "L'importante è che dopo il primo stadio di accoglienza l'immigrato possa rientrare nelle graduatorie per vedersi assegnate le case popolari, che normalmente sono assegnate ai cittadini italiani", e "Dobbiamo dargli dormitori e case di prima accoglienza per poi dar loro una sistemazione più definitiva e farli vivere meglio" ma la risposta data dai due intervistati viola il compito di scegliere una sola tra le alternative formulate. La domanda vuole rilevare solo quale delle quattro politiche proposte l'intervistato è disposto a sostenere, e non se vuole sostenerne più contemporaneamente.

Da un punto di vista semantico-interpretativo le categorie della domanda 22 hanno messo in grave difficoltà l'intervistato ed è opportuno riformularle sfruttando l'analisi dei commenti. Infatti uno dei difetti della classificazione è la mancata mutua esclusività: un intervistato può scegliere anche più risposte, perché l'una non esclude l'altra. Credo che la domanda possa essere così riformulata.

-Sui giornali si leggono spesso degli articoli sui problemi della casa legati all'arrivo di immigrati. *Quali delle seguenti politiche sarebbe in grado di risolvere il problema?* (ho sostituito la vecchia espressione 'sarebbe disposto a sostenere' con 'sarebbe in grado di risolvere il problema' per disincentivare l'intervistato a scegliere la risposta che ritiene più fattibile e non quella più efficace):

1) sono contrario a qualsiasi intervento pubblico *sull'assegnazione delle case popolari agli immigrati* (ho eliminato l'espressione 'questo problema' sostituendola con 'sull'assegnazione delle case popolari agli immigrati' così da evitare incomprensioni sulla natura del problema da risolvere, la casa per tutti o solo per gli immigrati);
2) *interventi per fornire case di prima accoglienza* (ho eliminato il termine 'dormitori' perché non è ben chiaro se sia sinonimo di 'case di prima accoglienza' o significhi qualcosa di differente);
3) fornire nuove case popolari agli italiani più bisognosi e

assegnare i vecchi alloggi resi disponibili agli immigrati;

4) *inserirli nelle graduatorie insieme agli italiani* (ho eliminato l'espressione 'degli alloggi' perché molti intervistati l'hanno interpretata come se si volesse far convivere italiani e immigrati nelle stesse case pubbliche, fisicamente insieme).

Per favore, indichi una sola risposta.

4.6.1. … e le potenzialità offerte dall'analisi dei commenti in intervista

Per testare la bontà dei risultati empirici emersi con l'analisi del *verbal interaction coding* e delle conclusioni che ne ho tratto, ho messo a confronto i risultati prodotti da una tecnica che rileva comportamenti e che si fonda sulla standardizzazione formale del ruolo dell'intervistatore e dell'intervistato, con i risultati conseguiti con una procedura di *pretesting* antitetica: l'analisi dei commenti dell'intervistato nell'intervista flessibile. Lo scopo di tale procedura è l'analisi semantica delle motivazioni che l'intervistato ha rilasciato (volontariamente o perché richiestogli dall'intervistatore) *a latere* della risposta. Tale approccio non richiede alcuna attenzione al rispetto delle regole di comportamento con cui la standardizzazione solitamente vincola intervistatore e intervistato. Al contrario, il ricorso all'intervista flessibile è giustificato proprio dalla necessità di abbattere tali inutili costrizioni, per concentrare l'attenzione su ciò che effettivamente si dicono i due attori. L'analisi del contenuto dei commenti, che l'intervistato ha rilasciato *a latere* delle risposte nel corso dell'intervista, mi ha messo nelle condizioni di elaborare un giudizio di affidabilità per ogni domanda del questionario.

La possibilità di disporre di un commento per ogni domanda a cui l'intervistato ha dato una risposta mi ha concesso l'occasione di discriminare con chiarezza quelle domande che hanno ottenuto prevalentemente giudizi positivi, in quanto ben interpretate e ben comprese dall'intervistato, dalle domande che al contrario hanno ricevuto un numero notevole di giudizi negativi, perché spesso mal interpretate e che per questo necessitano di una riformulazione o di una nuova strategia di operativizzazione della proprietà da rilevare. Lo scopo è individuare i problemi interpretativi, isolarne la / le distorsione / i di fondo, e correggerle prima che la rilevazione vera e propria prenda avvio.

Passo a illustrare i risultati della seconda parte del mio studio, domanda per domanda.

Domanda 1

A suo parere, quale tra i seguenti temi rappresenta realmente la prima cosa da risolvere in Italia?

1. **La riduzione delle tasse**
2. **La salvaguardia delle pensioni e dell'assistenza sanitaria**
3. **La lotta alla criminalità**
4. **L'aumento e la difesa dei posti di lavoro**
5. **La regolamentazione dell'immigrazione**
6. **Oppure un altro tema (Specificare_____)**
7. **Tutti quelli indicati**
8. **Non sa**

Dall'analisi dei commenti ho formulato 29 giudizi di affidabilità positivi e 21 giudizi negativi. Quindi 21 intervistati non hanno ben compreso la domanda o parte di essa.

- 14 intervistati non interpretano correttamente il proprio compito cognitivo. Il compito dell'intervistato è dare una sola risposta, cioè quella che 'rappresenta realmente la prima cosa da risolvere' e non elencare in ordine d'importanza tutti i problemi fondamentali per l'Italia. La conseguenza è che i soggetti danno frequentemente più di una risposta (anche due-tre), non cogliendo il modo in cui gli viene richiesto di rispondere.
- 7 soggetti riadattano semanticamente la domanda. Il riadattamento semantico più comune si verifica quando l'intervistato altera la corretta interpretazione del termine 'criminalità' sostituendolo con "i motivi che inducono una persona a delinquere", cioè le sofferenze sociali. "Quando c'è una serie di sofferenze sociali la criminalità si inserisce più facilmente". La domanda finisce così con il rilevare che la prima cosa da risolvere in Italia sono le cause che portano le persone a svolgere attività criminali, cioè le sofferenze sociali presenti un dato territorio, ma non la criminalità in quanto tale. Interessante è anche il riadattamento semantico di un intervistato che risponde "l'aumento e la difesa dei posti

di lavoro" e poi commenta "Ho lavorato nei *call center* con dei contratti assurdi, la situazione è pietosa con gente che non ha un posto fisso di lavoro… magari tu lavori per tanti anni nella stessa azienda con un contratto a 2 mesi, poi ti fermi, ricominci…". In questo caso l'intervistato sostituisce la categoria 'aumento e difesa dei posti di lavoro' con 'la precarietà dei contratti nei rapporti di lavoro'.

- Numerose e interessanti sono le critiche che gli intervistati fanno alla domanda, nonostante l'abbiano ben interpretata. Molti intervistati sottolineano la presenza del doppio oggetto cognitivo sia nella categoria 'l'aumento e la difesa dei posti di lavoro', "Perché uno dovrebbe fornire più posti di lavoro piuttosto che difenderli", e nella categoria 'la salvaguardia delle pensioni e dell'assistenza sanitaria' "che sono due aspetti che dovrebbero rimanere distinti, altrimenti faccio fatica a dare una sola risposta". Un'altra critica da tenere in considerazione è la presenza della categoria 'tutti quelli indicati', che secondo parecchi intervistati è in contraddizione con il testo della domanda in cui si chiede qual è la prima cosa da risolvere in Italia. "Personalmente credo che sono tutti argomenti da risolvere, però dato che mi hai chiesto quello da risolvere per prima… evidentemente l'alternativa 'tutti quelli indicati' è inutile tra le risposte".

L'intervistato ha diversi problemi interpretativi: nel comprendere il proprio compito cognitivo, cioè scegliere una sola tra le risposte preformulate; nell'interpretare correttamente l'espressione 'lotta alla criminalità', intesa come lotta a chi delinque e non ai fattori sociali che spingono le persone a delinquere; nel rispondere alle due categorie con il doppio oggetto cognitivo ('l'aumento e la difesa dei posti di lavoro' e 'la salvaguardia delle pensioni e dell'assistenza sanitaria'); nello scegliere la categoria 'tutti quelli indicati' che è in totale contrapposizione con quello che chiede la domanda.

La mia proposta è sostituire l'espressione 'la prima cosa da risolvere' con un'altra più incisiva. 'Quale tra i seguenti problemi è *il più grave* oggi per il nostro paese? *Per favore indichi una sola risposta'.* Forse

una formulazione più incisiva della domanda con l'aggiunta della chiara istruzione sul come rispondere, prima assente, può facilitare l'intervistato nella comprensione del proprio compito cognitivo.

Propongo anche di sostituire 'lotta alla criminalità' con l'espressione 'lotta ai criminali' per rendere più chiaro che qui si intende il contrasto ai delinquenti e non alle cause sociali che inducono una persona a delinquere.

Infine credo sia corretto eliminare la categoria 'tutti quelli indicati': se nella domanda si chiede qual è la prima cosa da risolvere in Italia, è evidente che il ricercatore vuole spingere l'intervistato a esporsi, forzandolo a scegliere una sola risposta. La risposta 'tutti quelli indicati' offre un comodo rifugio a chi non vuole prendere apertamente posizione sul problema.

Domanda 2

Per quale motivo pensa che gli immigrati vengano in Italia? Indichi due risposte in ordine di importanza.

1. **Perché sono attratti dal nostro benessere**
2. **Perché sono spinti dalla fame e dalla disoccupazione**
3. **Perché nei loro paesi non c'è libertà**
4. **Perché c'è gente di qua che li fa venire, illudendoli**
5. **Per curiosità e per spirito di avventura**
6. **Perché nei loro paesi c'è una situazione di arretratezza culturale**
7. **Altro (specificare_____)**

Dall'analisi dei commenti ho formulato 29 giudizi di affidabilità positivi e 21 giudizi negativi.

- 12 intervistati non interpretano correttamente il proprio compito cognitivo. Molto spesso l'intervistato non comprende che il suo compito è indicare due risposte in ordine di importanza, bensì frequentemente intende che è suo dovere scegliere, tra le risposte previste, tutte quelle che gli sembrano pertinenti. La conseguenza è che spesso l'intervistato dà più di due risposte, elencando tutte quelle che gli vengono in mente,

senza indicare alcuna priorità.

- In 7 casi gli intervistati mostrano notevoli difficoltà a interpretare correttamente alcune delle risposte preformulate. I soggetti hanno difficoltà soprattutto nel tenere semanticamente distinte due categorie: 'perché sono attratti dal nostro benessere', e 'perché sono spinti dalla fame e dalla disoccupazione'. Al riguardo un intervistato commenta "La prima e la seconda sono un po' simili, si congiungono in un certo senso: se non hai da mangiare, non hai benessere". La frequenza con cui gli intervistati sottolineano che "è ovvio che chi non ha lavoro e ha fame emigri verso paesi dal cui benessere è attratto" evidenzia che l'intervistato interpreta le due possibili risposte come un *unicum*: l'una implica l'altra e viceversa. Inoltre altri intervistati mostrano la medesima difficoltà interpretativa nel tenere distinte altre due categorie 'perché sono spinti dalla fame e dalla disoccupazione' e 'perché nei loro paesi non c'è libertà'. Un intervistato così commenta "la fame e la disoccupazione (…) Sì, cioè lo stato in cui si trovano nei loro paesi che li spinge…. il loro stato di povertà e di guerra come nel nord Africa (…), diciamo che le due cose sono un po' unite in realtà: non c'è libertà dove ci sono le guerre, che provocano situazioni di degrado e di povertà". Altrettante difficoltà interpretative si sono riscontrate tra le due categorie 'c'è gente di qua che li fa venire, illudendoli' e 'sono attratti dal nostro benessere'. In questo caso gli intervistati hanno fatto notare che la categoria 'perché c'è gente di qua che li fa venire, illudendoli' è interpretabile in vari modi. Un intervistato commenta "L'illusione è portata sia da gente dei loro paesi che tenta di convincerli a emigrare così da sfruttare l'immigrazione, sia dagli italiani che si approfittano di questa situazione", e un altro intervistato chiarisce "Sono spinti dal benessere dell'Italia ma che viene loro passato da altri, quindi potremo dire 2 in 1". Questa confusione rende la risposta 'c'è gente di qua che li fa venire, illudendoli' semanticamente simile a 'sono attratti dal nostro benessere'.

- Ci sono due episodi di riadattamento semantico che giudico irrilevanti.
- Interessanti sono i commenti di due intervistati che riadattano semanticamente la domanda. Uno dice "Vengono qui perché attratti dal nostro benessere, e se sbagliano, li salvano tutti e non sono puniti come un povero disgraziato italiano; l'immigrato scappa e non gli fanno niente". L'intervistato interpreta il termine 'benessere' non come benessere economico bensì come impunità giudiziaria. Un altro riadattamento interessante riguarda la risposta 'c'è gente di qua che li fa venire, illudendoli' e l'intervistato commenta "C'è qualcuno che li attira facendoli venire qui" ma la domanda è interessata alla nazionalità, o meglio alla provenienza, di chi li porta in Italia e non alla destinazione finale del viaggio dell'immigrato, l'Italia.

L'intervistato ha diversi problemi interpretativi: comprendere il proprio compito cognitivo, cioè scegliere due risposte in ordine di importanza; tenere semanticamente distinte la prima categoria dalla seconda, la seconda dalla terza, e la prima dalla quarta; comprendere correttamente la categoria 'c'è gente di qua che li fa venire, illudendoli' e, a volte, a interpretare il termine 'benessere' non come benessere economico bensì come impunità giudiziaria.

Io propongo che la formulazione delle istruzioni sia ripensata in una forma meno imperativa "*La prego di indicare* due risposte in ordine di importanza", ed è probabile che inserire le istruzioni al termine della lettura dell'elenco di risposte possa aiutare l'intervistato a capire meglio come ci si attende che risponda.

È inoltre necessario ripensare la classificazione delle risposte, eliminando la prima categoria 'perché sono attratti dal nostro benessere', perchè i confini semantici con la seconda 'perché sono spinti dalla fame e dalla disoccupazione' e quarta categoria 'c'è gente di qua che li fa venire, illudendoli' si sovrappongono reciprocamente.

Inoltre credo sia il caso di riformulare 'c'è gente di qua che li fa venire, illudendoli' in 'perché ci sono italiani, che, illudendoli, hanno interesse a farli venire in Italia'. Questo chiarirebbe all'intervistato che

l'attenzione è sulla provenienza di chi porta in Italia gli immigrati e non sulla destinazione finale della loro migrazione.

Domanda 3

Lei ha parenti o amici immigrati?

1. **No**
2. **Si, amici**
3. **Si, parenti**
4. **Si, amici e parenti**

Dall'analisi dei commenti ho formulato 34 giudizi di affidabilità positivi e 16 giudizi negativi. Quindi 16 intervistati non hanno ben compreso la domanda o parte di essa.

- 14 intervistati riadattano semanticamente la domanda. Nella maggior parte dei casi gli intervistati confondono il concetto di immigrato con quello di emigrato. Un intervistato commenta "Sì, in America ci sono i fratelli dei miei nonni e poi c'è mio cugino che è all'estero almeno temporaneamente per lavoro", e un altro "Sì, parenti, come mio cognato, che ad un certo punto ha deciso di sposare una belga e si è trasferito in Belgio", e un altro ancora "Sì, amici e parenti, soprattutto parenti molto lontani che sono emigrati da molti anni", e così via… gli esempi sono molti.
- 2 intervistati compiono un'altra forma di riadattamento semantico il cui impatto sulla qualità del dato è minore rispetto al precedente: confondono il concetto di amico con quello di conoscente. Un intervistato risponde "Conosco degli immigrati dove vado a fare la spesa al mercato, ma loro sono tutti in regola, e sono delle bravissime persone", e un altro dice "Ho qualche conoscenza nel mondo del lavoro". Dai commenti è evidente che l'intervistato tende a confondere due concetti tra loro diversi: amico e conoscente.

L'intervistato ha un grosso problema interpretativo e uno minore: non distingue il concetto di emigrato e di immigrato, e confonde il concetto di amico con quello di conoscente.

Io propongo di intervenire sul primo, riformulando il testo della domanda.

*'*Lei ha parenti o amici immigrati*, che hanno lasciato il proprio paese per trasferirsi in Italia?'*

Domanda 4

Lei personalmente ha avuto direttamente a che fare con qualche immigrato per motivi di affari, di lavoro o di studio?
È possibile indicare più risposte.

1. **Sì, come datore di lavoro domestico**
2. **Sì, come datore di lavoro o come superiore**
3. **Sì, come collega**
4. **Sì, come compagno di studi**
5. **Sì, loro sono miei clienti o utenti**
6. **Sì, io sono loro cliente o utente**
7. **Sì, come subordinato di un immigrato**

Dall'analisi dei commenti ho formulato 31 giudizi di affidabilità positivi e 19 giudizi negativi. Quindi 19 intervistati non hanno ben compreso la domanda o parte di essa.

- 6 intervistati non interpretano correttamente il proprio compito cognitivo; non comprendono che possono dare più risposte. In questi casi mostrano una manifesta incapacità nel capire che possono scegliere più di una risposta, costringendo l'intervistatore a frequenti riletture dell'intero elenco, in attesa che l'intervistato risponda 'sì' o 'no' a ciascuna di esse.
- In 10 casi gli intervistati riadattano semanticamente la domanda. La maggior parte dei riadattamenti semantici avviene perché gli intervistati non comprendono che la domanda rileva se il soggetto ha mai avuto rapporti di affari, lavoro o studio con un immigrato. Purtroppo spesso gli intervistati tendono a includere anche i rapporti di amicizia, aspetto a cui la domanda non è interessata. Un intervistato commenta "Come amici alcuni ne ho conosciuti", così come un altro "No, non li ho avuti né per studi, né per affari, né per

amicizia", e molti altri intervistati parlano di contatti umani avuti con immigrati incontrati nella loro vita. Interessante è il riadattamento semantico di un intervistato che, nonostante racconti episodi di contatti di lavoro e studio con immigrati, continua a sostenere che non li considera tali, "Personalmente comunque non mi è capitato anche perché oramai ne vedi talmente tanti in giro che nemmeno ci fai più caso e non pensi che siano immigrati". È probabile che l'intervistato abbia risposto a un'altra domanda, cioè se considera le persone immigrate, con cui è entrato in contatto, straniere o no, visto che "ne vedi talmente tanti in giro che nemmeno ci fai più caso e non pensi che siano immigrati ma italiani ormai".

- 3 intervistati mostrano difficoltà nell'interpretare correttamente la categoria 'sì, loro sono miei clienti o utenti'. Un proprietario di casa commenta "Non so se gli affittuari sono classificabili come clienti o utenti", e una maestra risponde "Non so se i miei alunni sono classificabili come clienti o utenti".

Emergono diversi problemi da parte degli intervistati: la difficoltà nell'interpretare correttamente il proprio compito cognitivo; la tendenza a riadattare semanticamente il testo della domanda includendo i rapporti di amicizia (mentre la domanda si limita a quelli professionali o di studio); l'errata interpretazione della categoria 'sì, loro sono miei clienti o utenti'.

Per ovviare all'inconveniente delle errate interpretazioni del compito cognitivo può essere utile posizionare le istruzioni all'intervistato al termine dell'elenco delle risposte, cioè quando l'intervistato è consapevole che ci sono una serie di alternative di risposta tra cui scegliere, consapevolezza che non può avere al termine della lettura del solo testo della domanda.

In relazione al riadattamento semantico sopra visto, credo sia difficile migliorare la formulazione; forse la distorsione è introdotta dalla posizione della domanda nel questionario, immediatamente successiva alla domanda che rileva la presenza di rapporti amicali tra l'intervistato e immigrati di sua conoscenza. Non si può fare altro che

distanziare le due domande nel questionario.

Per quanto riguarda la difficoltà interpretativa della categoria 'sì, loro sono miei clienti o utenti', io credo sia dovuta al doppio oggetto cognitivo che confonde l'intervistato: un cliente è molto differente da un utente, un affittuario può essere considerato un cliente, ma un alunno di scuola no. Io li separerei in due differenti alternative di risposta.

Domanda 5

Come considera in generale questi rapporti?

1. Del tutto s oddisfacenti	2. Né soddisfacenti né insoddisfacenti	3. Del tutto insoddisfacenti

Dall'analisi dei commenti ho formulato 31 giudizi di affidabilità positivi e 14 giudizi negativi (in 5 casi la domanda non è stata letta). Quindi 14 intervistati non hanno ben compreso la domanda o parte di essa.

- 2 intervistati non interpretano correttamente il proprio compito cognitivo; non comprendono che possono dare una sola risposta.
- In 10 casi gli intervistati riadattano semanticamente la domanda. Questa distorsione è risultata essere particolarmente frequente. Gli intervistati non rispondono sul tipo di rapporto che hanno con gli immigrati di loro conoscenza, ma tendono a chiarire il criterio con cui normalmente si rapportano con le altre persone, mettendo a confronto il rapporto che hanno con gli immigrati e il rapporto con gli italiani, "Non vedo la differenza tra queste persone". Ma la domanda non è interessata a tale confronto, perché si limita raccogliere informazioni sull'opinione che l'intervistato ha del proprio rapporto con gli immigrati conosciuti. Un intervistato commenta "Qui non si parla di un immigrato o meno, ma di una persona", un altro è del parere che "in questo rapporto non vedo la razza, e lo tratto come se fosse una persona della mia stessa razza e non lo considero un extracomunitario", un

altro intervistato è ancor più preciso “Mi approccio con loro come mi approccio con i connazionali e non ho nessun tipo di remore o di prevenzione perché viene da un altro paese o perché è di colore o rumeno”, dello stesso tenore è questo commento “Come tutti i tipi di rapporti che ci sono a questo mondo a prescindere dallo stato di immigrazione o meno”. Forse la domanda è obtrusiva, perché tocca un dimensione privata della vita dell’intervistato (il suo rapporto con amici e colleghi immigrati). Forse il riadattamento semantico è una sorta di difesa contro questo attacco alla *privacy*, poiché in questa domanda è chiesto di valutare la qualità della relazione con persone immigrate e non italiane.

- Numerose e interessanti sono anche le critiche che gli intervistati fanno alla domanda, nonostante l’abbiano ben interpretata. Infatti ho rilevato 8 critiche al piano di chiusura, criticato soprattutto per il fatto di non prevedere una posizione intermedia. Molti rispondono “soddisfacenti” ma l’intervistatore li incalza perché questa risposta non è prevista. Un intervistato commenta “Se dovessi scegliere tra i due direi del tutto soddisfacente, ma non è proprio quello giusto perché ci sono delle vie di mezzo”. Un intervistato lamenta la mancanza di una risposta intermedia “Diciamo una via di mezzo, né soddisfacenti né insoddisfacenti, anche se il più delle volte sono più che soddisfacenti”, e interessante è il comportamento di un intervistato che continua a rispondere “soddisfacenti” perché si rifiuta di scegliere una tra le risposte previste.

Due risposte sono socialmente desiderabili. Prima i due intervistati rispondono “né soddisfacenti né insoddisfacenti”, poi entrambi esprimono commenti che vanno in un’altra direzione: la risposta è più mite del commento dato “cacciamoli dall’Italia”, e “non se ne può più con questi immigrati”.

Due sono i problemi principali: l’intervistato non comprende che la domanda è interessata a rilevare esclusivamente la qualità del suo rapporto con gli immigrati di sua conoscenza e non a fare

un confronto tra tale rapporto e quello che ha con gli italiani o con altre persone in generale; la definizione operativa della proprietà è sbagliata, data l'assenza di stati intermedi nel piano di chiusura per rilevare l'informazione richiesta.

La mia proposta comprende la riformulazione del testo della domanda, così da chiarire all'intervistato che la domanda è interessata esclusivamente al rapporto con gli immigrati di sua conoscenza; l'inserimento di categorie intermedie che riescano a cogliere l'opinione anche di chi non ha posizioni estreme sulla proprietà.

'Come considera in generale *il suo rapporto con gli immigrati che conosce?'*

1) Molto soddisfacente
2) Soddisfacente
3) Né soddisfacenti né insoddisfacente
4) Insoddisfacente
5) Molto insoddisfacente

Domanda 6

In generale, cosa pensa degli immigrati che vivono oggi in Italia?

1. **Sono troppi**
2. **Sono molti ma non troppi**
3. **Non sono molti**
4. **Non sa**

Dall'analisi dei commenti ho formulato 37 giudizi di affidabilità positivi e 13 giudizi negativi. Quindi 13 intervistati non hanno ben compreso la domanda o parte di essa.

- 10 soggetti riadattano semanticamente la domanda. Dai commenti si intende che gli intervistati tendono a rispondere valutando l'adeguatezza del numero di immigrati alla situazione lavorativa italiana. "Non ci sono abbastanza posti di lavoro per sostenere questi flussi migratori" oppure "Per il momento specifico che viviamo economicamente si è portati a dire che sono troppi perché le risorse non sono sufficienti

a supportare flussi migratori continui". Un altro intervistato commenta "Ringraziamo che ci sono loro, se un giorno tutti gli immigrati, che svolgono servizi utili, sparissero, tutta l'Italia rimarrebbe bloccata", e un altro intervistato "A volte fanno comodo visto che in Italia c'è un tasso di natalità che è quasi zero, e anche per bisogno da parte degli italiani di manodopera straniera perché ci sono lavori che un italiano non fa più". Ma la domanda non è stata formulata per rilevare l'adeguatezza numerica degli immigrati alle esigenze lavorative dell'economia italiana e dei suoi imprenditori, bensì per rilevare l'opinione dell'intervistato nel voler condividere spazi comuni, fisici e sociali, con gli immigrati. La domanda non si occupa di economia bensì di coabitazione tra italiani e immigrati.

- Un'altra forma di riadattamento semantico è stata messa in atto da tre intervistati, i quali sostengono che i clandestini sono troppi in Italia, ma la domanda non intende rilevare la numerosità dei clandestini bensì degli immigrati *in toto*. Un intervistato risponde "Sono decisamente troppi; anche se d'immigrati in regola ce ne sono molti, il brutto è che quelli che non sono in regola, cioè i clandestini, sono un'infinità". Ma la domanda non specifica il termine 'clandestino'; parla solo d'immigrato.

L'intervistato ha tendenzialmente un solo problema interpretativo ma grave: non comprende che la domanda vuole rilevare la sua tendenza o volontà a convivere e coabitare con immigrati in spazi fisici e sociali comuni, e non gli sta chiedendo una riflessione sul ruolo dell'immigrato nell'economia italiana.

La mia proposta è eliminare la domanda dal questionario. Infatti qui non c'è un errore del ricercatore nella operativizzazione della proprietà o nella formulazione della domanda. Semplicemente la proprietà da rilevare è un buon indicatore sia della dimensione per cui è stata operativizzata sia di un altra dimensione, quella della conflittualità tra italiano e immigrato per l'accesso ai posti di lavoro.

Domanda 7

Alcune persone dicono che l'immigrazione sia soprattutto un problema per l'Italia. Altre pensano che sia soprattutto un'opportunità. Quale si avvicina di più al suo punto di vista?

1. **È soprattutto un problema per l'Italia**
2. **È soprattutto un'opportunità per l'Italia**
3. **È entrambe le cose**
4. **Non è né un problema né un'opportunità**
5. **Non sa**

Dall'analisi dei commenti ho formulato 34 giudizi di affidabilità positivi e 16 giudizi negativi. Quindi 16 intervistati non hanno ben compreso la domanda o parte di essa.

- 11 intervistati riadattano semanticamente la domanda. La distorsione più diffusa tra gli intervistati è la mancata comprensione del senso generale della domanda, cioè cosa effettivamente la domanda vuole rilevare. Dai commenti emerge che l'intervistato non valuta l'impatto che l'immigrazione ha in quanto tale sull'Italia bensì riflette sulle conseguenze mediate dall'azione di altri soggetti deputati al controllo e alla regolamentazione del fenomeno migratorio. Infatti la domanda rileva se per l'intervistato l'immigrazione di per sé può essere un'opportunità o un problema per il paese, a prescindere da come è gestita o regolamentata dalle istituzioni. Ecco alcuni esempi, "Il problema sta nel fatto che le politiche governative non riescono...", e "È un problema nella misura in cui le leggi non si adeguano a questi nuovi rapporti", e ancora "Se ci fosse una regolamentazione seria potrebbe essere veramente un'opportunità ma in Italia lo straniero prima è abusivo e poi piano piano si regolarizza", e molti altri ancora.
- Un altro riadattamento semantico di due intervistati potrebbe diventare altamente dannoso per la qualità del dato, se solo si verificasse frequentemente nella rilevazione vera e propria. I due intervistati hanno interpretato male la domanda,

rispondendo che “per loro sarà un’opportunità venire in Italia”, cioè per gli immigrati, ma la domanda rileva se per l’Italia la loro presenza è più un problema o più un’opportunità.

- Ho rilevato 3 casi di desiderabilità sociale, cioè tre intervistati rispondono alla domanda dando un’immagine accettabile di sé ma il commento successivo smentisce la risposta appena data e ne peggiora l’immagine appena trasmessa all’intervistatore.

L’intervistato ha tendenzialmente un solo problema interpretativo ma grave: non comprende che la domanda rileva se per l’intervistato l’immigrazione di per sé può essere un’opportunità o un problema per il paese, a prescindere da come è gestita o regolamentata dalle istituzioni.

La mia proposta è rendere più chiaro all’intervistato il senso della domanda, riformulandola in questo senso.

‘Alcune persone dicono che l’immigrazione sia soprattutto un problema per l’Italia. Altre pensano che sia soprattutto un’opportunità. *A prescindere dall’attività di regolamentazione delle istituzioni,* quale *opinione* si avvicina di più al suo punto di vista?’

Domanda 8.1

Le sottopongo ora una serie di affermazioni correnti a proposito degli immigrati. Per ciascuna di esse mi indichi il suo grado di accordo o disaccordo. Le alternative di risposta sono: molto d’accordo, abbastanza d’accordo, poco d’accordo, per niente d’accordo, non sa.

1) Gli immigrati pesano sul sistema sanitario nazionale

Dall’analisi dei commenti ho formulato 36 giudizi di affidabilità positivi e 14 giudizi negativi. Quindi 14 intervistati non hanno ben compreso l’affermazione o parte di essa. L’analisi ha evidenziato diversi tipi di riadattamenti semantici.

- Due intervistati sostengono che non è colpa degli immigrati se il sistema sanitario non funziona, ma la domanda chiede se la presenza degli immigrati lo aggrava ulteriormente. Un intervistato risponde “Sono d’accordo ma non credo che i

problemi della sanità italiana dipendano dagli immigrati, certo pesano ma non così tanto", e un altro sostiene "A mio parere, il sistema sanitario con o senza gli immigrati è proprio sbagliato, cioè il modo in cui viene gestito, ma il fatto che non funzioni è un problema degli italiani, non degli immigrati".

- 3 intervistati parlano del diritto degli immigrati all'assistenza sanitaria e non del fatto che pesino o meno sul sistema sanitario nazionale. Uno commenta che "va offerta loro chiaramente un'assistenza sanitaria, economica o quello che sia, altrimenti è inutile farli entrare", e un altro motiva ulteriormente "perché comunque tutti hanno diritto di usufruire almeno dell'assistenza sanitaria".
- Un intervistato fa una comparazione, non richiesta dalla domanda, tra chi pesa di più tra gli italiani e gli immigrati sul sistema sanitario nazionale.
- Un altro intervistato va totalmente fuori tema parlando più del rapporto interetnico tra italiani e immigrati invece di rispondere all'*item.* "Poco d'accordo, in quanto come noi rispettiamo loro, loro dovrebbero fare altrettanto nei nostri confronti".
- Un intervistato risponde che "se lavorano è giusto che paghino le tasse, l'assistenza sanitaria…" ma sembra che abbia interpretato l'*item* "Gli immigrati pagano il sistema sanitario nazionale".
- Due intervistate si dichiarano poco d'accordo non sull'affermazione bensì "sul dire qualcosa di brutto sugli immigrati che sono cittadini come noi".
- Altri due intervistati discutono sull'entità del peso. "Possono anche pesare ma non so se è un peso così tangibile".
- Ci sono ancora altri due casi minori di riadattamento semantico.

Mi sembra che l'intervistato non abbia un chiaro problema interpretativo. L'affermazione è generalmente ben compresa e i riadattamenti semantici sono di diversa natura.

L'unica proposta che mi sento di fare, e che accomuna parte dei commenti riportati, è sostituire dal testo il termine 'peso' con

'aggravare'.

'Gli immigrati *aggravano i problemi* del sistema sanitario nazionale'.

Il termine 'peso' spesso mette a disagio l'intervistato nel rispondere fedelmente, "perché non è bello associare questa parola a una persona".

Domanda 8.2

2) L'economia italiana ha bisogno di lavoratori immigrati

Dall'analisi dei commenti ho formulato 42 giudizi di affidabilità positivi e 8 giudizi negativi. Quindi 8 intervistati non hanno ben compreso l'affermazione o parte di essa.

- 5 intervistati riadattano semanticamente l'affermazione nello stesso modo. Un intervistato commenta "Poco d'accordo, l'Italia ha bisogno di lavoro, poi che ci siano lavoratori immigrati o meno poco conta", e ancora "Poco d'accordo in quanto c'è bisogno di lavoro in generale e non fatto dagli immigrati". Gli intervistati parlano dell'esigenza che ci sia più lavoro e non di lavoratori, peraltro immigrati.
- Sono 3 i possibili episodi di curvilinearità. La domanda rileva se l'Italia ha bisogno di lavoratori immigrati, ma dal commento degli intervistati si capisce che si può essere d'accordo anche per il fatto che "almeno gli imprenditori italiani possono avere manodopera a basso costo", cioè lavoratori da sfruttare. Infatti chi si esprime in accordo con l'affermazione 'L'Italia ha bisogno di lavoratori immigrati' dovrebbe avere un atteggiamento di apertura e di tolleranza nei confronti degli immigrati, e vedere nel lavoro una possibilità che è offerta loro per integrarsi in un paese straniero. Se un intervistato sostiene di essere "molto d'accordo perché ci sono proprio delle aziende che hanno interesse ad avere delle persone da sfruttare e da pagare molto meno rispetto ad un italiano", è evidente che, pur avendo dato la stessa risposta del precedente intervistato, ha motivazioni antitetiche. Credo che l'*item* sia curvilineo perché chi si pone in accordo con esso può farlo sia perché apprezza gli immigrati

sia perché li vede solo come manodopera da sfruttare.

L'intervistato non ha un chiaro problema interpretativo. L'affermazione è generalmente ben compresa, ma c'è il problema della possibile natura curvilinea dell'*item.* Se il *team* di ricerca dovesse concordare su questo, non ci sarebbe altro da fare che eliminarlo dalla batteria di scale Likert.

Domanda 8.3

3) Gli immigrati aggravano i problemi di ordine pubblico

Dall'analisi dei commenti ho formulato 33 giudizi di affidabilità positivi e 17 giudizi negativi. Quindi 17 intervistati non hanno ben compreso l'affermazione o parte di essa.

- Ci sono 11 episodi di riadattamento semantico dello stesso tipo. Gli intervistati non valutano se gli immigrati aggravano in sé i problemi di ordine pubblico, bensì confrontano il livello di disordine pubblico apportato dagli immigrati con quello attribuibile agli italiani. La domanda, infatti, non è stata formulata per rilevare un'opinione sulla comparazione tra l'impatto degli italiani, da una parte, e gli immigrati, dall'altra, sull'ordine pubblico. La domanda rileva solo se l'immigrato aggrava i problemi di ordine pubblico rispetto all'attuale livello che è già stato raggiunto. Un intervistato commenta "No, non sono d'accordo, non più degli italiani", un altro "in disaccordo, non so se hai letto le cronache di Roma degli ultimi due anni, ma c'è stata una *escalation* di violenza da parte delle bande criminali romane", e un altro ancora "Non sono d'accordo nel senso che ho conosciuto immigrati che aggravano i problemi d'ordine pubblico e anche italiani che aggravano i problemi d'ordine pubblico".
- Ci sono 4 possibili casi di curvilinearità. Chi si dichiara d'accordo con questo *item* dovrebbe esprimere posizioni di disprezzo o intolleranza nei confronti degli immigrati ma quattro intervistati, pur dichiarandosi d'accordo, sostengono

che la causa dell'aggravamento dell'ordine pubblico a Roma da parte degli immigrati deve essere cercata nell'insieme delle istituzioni, cioè lo Stato italiano. "Gli immigrati si trovano a combattere in uno Stato dove non c'è comunque chiarezza", "La colpa è dello Stato che non gli assicura né un posto dignitoso in cui vivere, né un lavoro". Insomma la posizione d'intolleranza è verso lo Stato italiano e non verso l'immigrato, che al contrario è visto come vittima dell'incapacità delle nostre istituzioni.

- In due interessanti casi l'intervistato ha mostrato difficoltà nell'interpretazione del termine 'ordine pubblico'. "Cosa intendiamo per ordine pubblico?", "criminalità e ordine pubblico sono la stessa cosa?".

L'intervistato ha due grandi problemi interpretativi: non comprende il senso generale dell'affermazione; ha difficoltà a tenere distinti 'ordine pubblico' e 'criminalità'. Inoltre l'*item* è potenzialmente curvilineo.

Io propongo di riformulare l'*item* in questo modo.

'Gli immigrati aggravano *ulteriormente* i problemi di ordine pubblico *già presenti*' per disincentivare l'intervistato a comparare l'azione di disordine pubblico degli immigrati con quella degli italiani. Inoltre al termine dell'affermazione si potrebbero inserire tra parentesi esempi di un problema di ordine pubblico, tale da far capire all'intervistato che non si sta parlando di criminalità vera e propria ma solo di disordini derivanti, ad esempio, da manifestazioni degenerate in scontri con la polizia.

Ma se fosse appurata la curvilinearità dell'*item*, non ci sarebbe altra scelta che eliminarlo e formularne un altro.

Domanda 8.4

4) Gli immigrati minacciano la cultura e le tradizioni dell'Italia

Dall'analisi dei commenti ho formulato 39 giudizi di affidabilità positivi e 11 giudizi negativi. Quindi 11 intervistati non hanno ben

compreso l'affermazione o parte di essa.

- 6 sono i casi di curvilinearità. Chi si dichiara in disaccordo con l'affermazione 'Gli immigrati minacciano la cultura e le tradizioni dell'Italia' dovrebbe avere un atteggiamento di apertura nei confronti degli immigrati perché non teme che siano una minaccia alla cultura e alle tradizioni dell'Italia. Ma ho rilevato molti casi in cui, nonostante l'intervistato si dichiari in disaccordo con l'affermazione, la motivazione rivela un atteggiamento di ostilità verso la figura dell'immigrato. Un intervistato che si dichiara poco d'accordo teme che gli immigrati minaccino la cultura dell'Italia ma non crede che ci riusciranno "Perché il Vaticano ci aiuta a rimanere solidi", un altro intervistato dice "Non sono d'accordo, solo se glielo lasciamo fare!", e ancora un altro "Poco d'accordo, se siamo minacciati è perché non siamo in grado di badare a noi stessi", e ancora molti altri commenti dello stesso tenore.
- Ci sono 2 episodi di riadattamento semantico. Due intervistati parlano di perdita già effettiva delle tradizioni e non di minaccia ancora potenziale. "Se dovessi dire che c'è una perdita delle nostre tradizioni direi di sì, ma allo stesso tempo è una cosa inesorabile quindi mi troverei 'abbastanza d'accordo'".
- Tre risposte sono affette da reazione all'oggetto: l'intervistato dichiara di essere molto d'accordo ma dà una motivazione che smentisce la risposta data "Molto d'accordo, non la sento come una minaccia". Probabilmente ha reagito all'oggetto immigrato, verso il quale ha un atteggiamento positivo e non al contenuto dell'affermazione. Oppure ha riadattato semanticamente l'affermazione "Gli immigrati influenzano la cultura e le tradizioni dell'Italia".

In questa affermazione l'intervistato non ha grandi problemi interpretativi, ma è potenzialmente affetta da curvilinearità.

Io propongo di riformularla in questo modo.

'Gli immigrati *non rispettano* la cultura e le tradizioni dell'Italia'.

Credo che la sostituzione del termine 'minaccia' con 'mancanza di rispetto' elimini la distorsione. Infatti l'intervistato, che prima

si dichiarava in disaccordo perché "pur essendo una minaccia, c'è il Vaticano che ci sostiene e ci rende solidi", ora si esprimerebbe in accordo limitandosi a dare un'opinione sul comportamento degli immigrati, che, pur non rispettando le nostre tradizioni, non fanno nulla per cambiarle e sostituirle con le proprie. E non ci sarebbe più motivo di erigere una barriera o approntare una strategia per difendere le tradizioni italiane dalla minaccia esterna mossa dagli immigrati, visto che l'affermazione non fa più alcun richiamo ad azioni di cambiamento culturale imposte coercitivamente dall'esterno, ma si limita a rilevare la semplice opinione sulla maleducazione di chi non rispetta le tradizioni locali.

Domanda 8.5

5) Gli immigrati dovrebbero tornare al loro Paese d'origine

Dall'analisi dei commenti ho formulato 42 giudizi di affidabilità positivi e 8 giudizi negativi. Quindi 8 intervistati non hanno ben compreso l'affermazione o parte di essa.

- 2 sono i casi di possibile curvilinearità. Chi si pone in accordo con questa affermazione dovrebbe avere un atteggiamento di chiusura e intolleranza verso la figura dell'immigrato. Infatti si vuol rilevare se è opportuno che l'immigrato sia rimandato a casa, e non se è libero di tornare al suo paese di origine, così come intendono alcuni intervistati. Accade, quindi, che chi ha un alto pregiudizio e chi ne ha poco possano dare la medesima risposta e porsi in accordo, pur sostenendo motivazioni in antitesi. Ecco un esempio, "D'accordo, il motivo è perché loro a casa propria stanno meglio".
- 3 sono gli episodi di reazioni all'oggetto. In questo caso il commento dell'intervistato smentisce la risposta appena data perché l'intervistato reagisce a una parte della domanda e non al suo significato completo. "Poco d'accordo, nel senso che quelli non regolari dovrebbero tornare al paese d'origine, quelli per cui non si riesce a trovare una collocazione dovrebbero tornare nei loro paesi d'origine", un altro risponde

"Poco d'accordo perché in realtà le persone che commettono reati dovrebbero essere rimandate nei loro paesi. Su questo non transigerei!".

- 3 intervistati riadattano semanticamente la domanda. Due intervistati non parlano del perché l'immigrato non deve ritornare nel suo paese di origine ma cosa dovrebbe cambiare nell'amministrazione italiana per gestire il fenomeno dell'immigrazione; un altro intervistato risponde di non essere d'accordo che "tutti devono tornare al paese di origine, ma certamente il flusso migratorio deve essere regolamentato" ma la domanda non include il termine 'tutti'.
- Interessanti sono i commenti degli intervistati che, pur avendo ben compreso la domanda, sottolineano l'eccessiva generalità del termine 'immigrato' in affermazioni così estreme, tendendo quindi a differenziare "chi realmente merita di essere mandato via da chi no lo è". Un'intervistata sostiene che "chi ha un lavoro può restare mentre chi non ce l'ha magari sta per strada tutto il giorno, chiedendo l'elemosina, ed è meglio che torni nel suo paese". Un altro commenta "Per me l'immigrato deve restare qui nell'ottica di svolgere un ruolo ben preciso di lavoro, di contributo anche culturale; ma se non ha un posto di lavoro, una casa o non sa come sbarcare il lunario, ecco allora che si mette a delinquere e deve essere rimandato a casa".

Dall'analisi dei commenti, sembra che l'affermazione sia stata ben compresa dagli intervistati. Visto il basso numero di distorsioni rilevate, io non apporterei alcuna modifica, a meno che non ne sia accertata la curvilinearità. A quel punto andrebbe eliminata dal questionario.

Domanda 8.6

6) La maggior parte degli immigrati che arrivano oggi in Italia vuole integrarsi nella società

Dall'analisi dei commenti ho formulato 35 giudizi di affidabilità

positivi e 15 giudizi negativi. Quindi 15 intervistati non hanno ben compreso l'affermazione o parte di essa.

- 10 sono gli episodi di riadattamento semantico. Buona parte di questi riadattamenti (6) è causata da un errata interpretazione del senso dell'affermazione, specialmente sul tipo di integrazione a cui si fa riferimento nel testo. Infatti mentre gli intervistati tendono a parlare di un'integrazione prettamente economica ("Qui abbiamo i cinesi, dall'altra parte del quartiere, e sono tutte brave persone... anche nei negozi sono tutti gentili, sennò l'italiano non compra"), l'*item* rileva la volontà degli immigrati di un'integrazione valoriale e culturale, che va oltre la ricerca di un lavoro o l'adeguamento a uno stile di vita. La domanda è stata pensata per raccogliere informazioni sui livelli di contaminazione culturale nel reciproco sistema di valori tra immigrati e italiani, cioè sulla percezione della effettiva volontà degli immigrati di acquisire anche i valori e le tradizioni culturali italiane.
- Due intervistati interpretano l'affermazione 'gli immigrati dovrebbero integrarsi nella società'. Lo si capisce dai commenti "Sono d'accordo, lo dovrebbero fare", e un altro intervistato risponde "Sono d'accordo, è interesse deli immigrati integrarsi". Ma l'affermazione non rileva se gli immigrati devono o dovrebbero integrarsi nella nostra società, ma se hanno la volontà di farlo.
- Un altro interessante riadattamento semantico è stato rilevato quando un intervistato si è dichiarato poco d'accordo sul fatto che gli immigrati riescono a integrarsi, ma l'affermazione rileva la volontà degli immigrati di farlo e non la previsione sulla effettiva possibilità che ci riescano. Un altro intervistato commenta "Sono poco d'accordo perché tendenzialmente vogliono, c'è chi comunque cerca di integrarsi ma a causa delle culture troppo diverse non ci riesce".
- Un'altra forma di riadattamento semantico è evidente quando due intervistati non comprendono che si sta parlando della maggior parte degli immigrati e non di tutti. Uno, ad esempio,

sostiene che “se li devo inquadrare in un’immagine veloce direi che la metà vuole integrarsi, mentre l’altra no”. Un altro commenta “Secondo me una parte vuole integrarsi ma una parte no”. Ma nel testo c’è il chiaro riferimento alla maggior parte degli immigrati e non a tutti.

Emerge la difficoltà dell’intervistato nell’interpretare la corretta natura dell’integrazione interessata al ricercatore (culturale-valoriale e non economica); a tal proposito propongo l’inserimento dell’avverbio ‘culturalmente’, cha dovrebbe far chiarezza su questo punto.

Alle altre forme di distorsione semantica emerse non darei peso, visto il loro numero esiguo, eccetto la mala interpretazione dell’espressione ‘vuole integrarsi’, che sostituirei con una espressione più forte ‘ha la volontà di integrarsi’, così da evitare che l’intervistato la confonda con l’espressione ‘riesce a integrarsi’.

Io propongo di riformulare l’*item così*.

‘La maggior parte degli immigrati che arriva oggi in Italia *ha la volontà di integrarsi culturalmente* nella società’.

Domanda 9

Qual è la sua principale preoccupazione riguardo all’immigrazione?

1. **Diffusione della criminalità**
2. **Terrorismo**
3. **Aumento della disoccupazione**
4. **Diffusione di malattie**
5. **Cambiamento della cultura italiana**
6. **Sovraccarico sui servizi sociali**

Dall’analisi dei commenti ho formulato 26 giudizi di affidabilità positivi e 24 giudizi negativi. Quindi 24 intervistati non hanno ben compreso la domanda o parte di essa.

- 16 intervistati non interpretano correttamente il proprio compito cognitivo. Gli intervistati fanno molta fatica a comprendere cosa ci si aspetta da loro: esprimere la principale preoccupazione riguardo all’immigrazione. Ho rilevato, infatti, una notevole quantità di intervistati che non si è limitata a

scegliere una sola risposta, la principale appunto, ma due o più, cioè tutte le preoccupazioni che ha nei confronti dell'immigrazione.

- 8 sono gli episodi di riadattamento semantico. Di questi ben 6 sono dello stesso tipo. Infatti nonostante l'intervistato scelga una delle risposte previste (ad esempio, 'diffusione della criminalità', o 'aumento della disoccupazione', o 'sovraccarico sui servizi sociali'), nel commentarle attribuisce la colpa di questo fenomeno, cioè la risposta scelta, non all'immigrato bensì allo Stato italiano, incapace di gestire le conseguenze negative dei flussi migratori. Un intervistato risponde "La criminalità, qui in Italia si può fare tutto senza regole", ma così dicendo attribuisce le colpe della diffusione della criminalità allo Stato italiano e non all'immigrazione. Un altro dice "La società italiana ha le maniche molto larghe, per esempio con i rumeni… il problema è che la legislazione italiana è più permissiva della loro", e una altro ancora "L'aumento della criminalità in quanto non ci sono le regole; non voglio dire che l'aumento della criminalità è causato dall'arrivo degli immigrati, il problema è che qui da noi non c'è né giustizia né le regole". Questo tipo di riadattamento semantico non si limita agli intervistati che hanno risposto 'la diffusione della criminalità', ma include anche chi ha scelto 'l'aumento della disoccupazione'. In questo caso gli intervistati attribuiscono agli imprenditori italiani la colpa della diffusione della disoccupazione tra gli italiani e non all'immigrato, perché preferiscono sfruttare gli immigrati. "Gli immigrati, essendo sfruttati, possono togliere posti di lavoro ad altri italiani, ma in questo non vedo la colpa degli immigrati bensì delle aziende italiane, che se ne approfittano". La altre due forme di riadattamento semantico non sono significative.
- Due commenti di altrettanti intervistati sono interessanti. Pur avendo ben compreso la domanda, sottolineano l'assenza della risposta 'altro…'. Uno sostiene che "io di queste non ne metterei nessuna", e anche un altro che fa notare come sia

impossibile rispondere, perché "non ho alcuna preoccupazione riguardo all'immigrazione".

Dall'analisi si rileva: la difficoltà dell'intervistato nell'interpretare correttamente il proprio compito cognitivo; il riadattamento semantico delle risposte date (attribuendo ad altri soggetti la colpa di una preoccupazione che invece dovrebbe essere imputata agli immigrati); l'impedimento nel rispondere a causa di una classificazione non esaustiva.

Propongo di inserire nel testo della domanda le istruzioni all'intervistato 'Può indicare una sola risposta', che non sono state previste nella formulazione iniziale, forse perché il ricercatore le ha ritenute superflue, data la supposta chiarezza semantica del termine 'principale' nel testo della domanda. Ma dato l'alto numero di intervistati che non ha compreso come rispondere, è evidente che le istruzioni vanno aggiunte, preferibilmente al termine della lista di categorie (per i motivi già spiegati in precedenza più volte). Inoltre introdurrei l'espressione *'che attribuisce direttamente agli immigrati'* con la speranza di mitigare l'azione del riadattamento semantico con cui l'intervistato attribuisce ad altri soggetti la colpa di una preoccupazione che invece dovrebbe essere imputata direttamente agli immigrati. Infine renderei la classificazione esaustiva, inserendo le categorie *'Nessuna di queste. Non c'è un reale pericolo portato dall'immigrazione'* e *'Altro…'.*

Riformulerei la domanda così.

'Qual è la sua principale preoccupazione *che attribuisce direttamente* agli immigrati?'

1. Diffusione della criminalità
2. Terrorismo
3. Aumento della disoccupazione
4. Diffusione di malattie
5. Cambiamento della cultura italiana
6. Sovraccarico sui servizi sociali
7. *Nessuna di queste. Non c'è un reale pericolo portato dall'immigrazione*
8. *Altro (specificare……..)*

Può indicare una sola risposta

Domanda 10

Secondo lei, gli immigrati che arrivano oggi in Italia prevalentemente portano via posti di lavoro agli italiani o fanno soprattutto i lavori che gli italiani non vogliono fare?

1. **Portano via posti di lavoro agli italiani**
2. **Fanno i lavori che gli italiani non vogliono fare**
3. **Entrambe**
4. **Non sa**

Dall'analisi dei commenti ho formulato 40 giudizi di affidabilità positivi e 10 giudizi negativi. Quindi 10 intervistati non hanno ben compreso la domanda o parte di essa.

- 6 sono i casi di distorsione a carico della classificazione delle risposte: le due categorie 'gli immigrati portano via posti di lavoro agli italiani' e 'gli immigrati fanno i lavori che gli italiani non vogliono più fare' non sono mutuamente esclusive. L'una o l'altra possono essere scelte da intervistati che hanno la medesima motivazione. Infatti l'intento del ricercatore che ha formulato la domanda è distinguere tra chi sostiene che "gli immigrati portano via posti di lavoro agli italiani" perché si adattano a paghe e condizioni di lavori inaccettabili per un italiano, e chi sostiene che "gli immigrati fanno i lavori che gli italiani non vogliono più fare" perché sono lavori che non hanno un prestigio tale da corrispondere alle ambizioni degli italiani. Quindi la prima risposta fa riferimento a questioni salariali; la seconda alla dimensione del prestigio dell'attività lavorativa. Ma sono numerosi i casi in cui l'intervistato sceglie la seconda risposta 'Fanno i lavori che gli italiani non vogliono più fare' dando una motivazione che richiama la questione del basso salario e che, nell'idea del ricercatore, avrebbe invece dovuto riferirsi alla dimensione del prestigio del lavoro svolto. Ecco alcuni esempi, "Fanno i lavori che gli

italiani non vogliono fare: la loro manodopera viene pagata di meno e gli immigrati l'accettano, magari un italiano non l'accetta", un altro intervistato risponde "Fanno i lavori che gli italiani non vogliono fare perché altrimenti chiederebbero uno stipendio superiore", e un altro ancora commenta "noi abbiamo l'ambizione di guadagnare tantissimo e quindi è normale che il datore di lavoro va a prendere un immigrato che ti fa un lavoro magari non molto buono, come lo farebbe l'italiano che comunque ha delle competenze maggiori, e questa è una grandissima piaga". In sintesi, si può avere la stessa motivazione pur scegliendo una o l'altra risposta, perché entrambe le proprietà operativizzate sono buoni indicatori delle due dimensioni: sia del prestigio lavorativo sia dell'aspetto economico. Quanto da me detto è confermato da questo commento di un intervistato "Entrambe, nel senso che la seconda non esclude la prima; il fatto che fanno i lavori che gli italiani non vogliono fare necessariamente implica che portino via dei posti di lavoro agli italiani che magari sarebbero anche disposti a farli ma a costi superiori, e quindi un datore di lavoro preferisce l'immigrato che viene pagato 3 euro l'ora piuttosto un italiano che viene pagato con 5 euro".

- Due diversi riadattamenti semantici sono trascurabili.
- Due risposte sono socialmente desiderabili. In entrambi i casi gli intervistati rispondono 'entrambe', ma nel commentare la risposta fanno solo esempi di lavori che fanno gli immigrati e che gli italiani non vogliono più fare. "Mi è capitato di incontrare tanti operai che fanno lavori piuttosto umili e non ci sono quasi più italiani (operai edili, fornai, pizzaioli e cuochi, lavapiatti); sono lavori considerati umili che spesso sono svolti da persone straniere". In questo caso l'intervistato cerca di dare una risposta intermedia, socialmente accettabile, che non esponga troppo la sua immagine all'intervistatore, ma poi, commentandola, espone la sua reale opinione.

Sono molti gli errori in fase di costruzione della classificazione finale, incapace di delimitare con chiarezza il confine semantico tra le classi.

La conseguenza è che scegliere una tra le tre risposte, 'entrambe' compresa, è inutile perché le rispettive intensioni concettuali si sovrappongono, senza permettere una chiara distinzione tra le risposte disponibili.

Propongo di eliminare la domanda così formulata, o, nel caso la si voglia mantenere, di comunicare all'intervistato con maggior chiarezza le intenzioni del ricercatore, cioè quali sono le esigenze informative che lo hanno portato a inserire la domanda nel questionario. Le risposte potrebbero essere così riformulate: *'*Gli immigrati portano via posti di lavoro agli italiani *perché si adattano a paghe e condizioni di lavoro inaccettabili per un italiano' e '*Gli immigrati fanno i lavori che gli italiani non vogliono più fare *perché gli italiani ambiscono a lavori migliori'.*

Domanda 11

Pensa che lei o un membro della sua famiglia abbia mai perso il lavoro o non ne abbia ottenuto uno a causa dell'assunzione di un lavoratore immigrato?

1. **Si**
2. **No**
3. **Non sa**

Ho formulato solo giudizi positivi.

Domanda 12

Se fosse suo compito pianificare in questo momento una politica di immigrazione, sarebbe propenso / a ad aumentare il numero di immigrati, ridurlo o mantenerlo al livello attuale?

1. **Aumentarlo**
2. **Ridurlo**
3. **Mantenerlo**
4. **Non sa**

Dall'analisi dei commenti ho formulato 32 giudizi di affidabilità positivi e 18 giudizi negativi. Quindi 18 intervistati non hanno ben

compreso la domanda o parte di essa.

- 7 sono i casi di riadattamento semantico. Molti intervistati fanno notare all'intervistatore che la propria idea di intervento in materia di flussi migratori prescinde da una politica che decide a priori quanti immigrati debbano entrare / uscire dal territorio italiano. Secondo gli intervistati queste decisioni vanno prese tenendo conto delle esigenze del tessuto socio-economico italiano, e per questo sarebbero necessari studi accurati che indirizzino politiche altrettanto adeguate in tema di flussi migratori. Purtroppo la domanda rileva proprio la politica che l'intervistato metterebbe in atto nel modificare il numero di immigrati, una scelta che deve fare a prescindere dalle reali esigenze del territorio italiano. "Come dicevo prima dovrebbero introdurre delle normative che tutelino gli immigrati, che non risultino un peso per l'attuale sistema italiano, e quindi a quel punto ben venga sia il mantenimento che l'aumento degli immigrati", "Io farei in modo di legiferare come entrano a prescindere dal numero, cioè razionalizzarlo", "Secondo me né aumentare e né diminuire il numero, bisogna semplicemente vedere lo sviluppo delle cose nel tempo, e fare gli studi adeguati".
- Ben 9 intervistati commentano, a loro avviso, come la domanda rilevi competenze e non opinioni; per questo si ascoltano commenti del tipo "Per poter rispondere a questa domanda bisognerebbe essere in possesso di documentazioni che io non ho, quindi non so" oppure "È ovviamente un discorso di regole che andrebbero sviluppate e applicate quindi non ho le competenze per dire", e anche "Non so dirti quanti immigrati effettivi ci sono sul territorio e nemmeno come vengono gestiti".
- Altri 2 riadattamenti semantici mi sembrano poco interessanti, se si eccettua uno in cui l'intervistato non risponde e si occupa solo di spiegare i cambiamenti legislativi che apporterebbe in materia di immigrazione, ma la domanda rileva le modifiche al numero di immigrati e non i possibili interventi legislativi in

materia.

La difficoltà dell'intervistato ad accettare la formulazione in cui la domanda gli viene letta è palese. All'intervistato tendenzialmente non piace rispondere alla domanda, perché non concorda sul *fondamentum divisionis* (numerico) usato dal ricercatore nel redigere le categorie e con il quale ha articolato l'intensione del concetto scelte in tema di politica di immigrazione, cioè un criterio numerico aprioristico e quasi ideologico (aumentare, mantenere o ridurre in base a idee personali). Numerosi intervistati hanno fatto notare che è inutile decidere a priori quanti immigrati debbano entrare o uscire dall'Italia, perché i flussi migratori dovrebbero essere gestiti in base alle esigenze del territorio italiano, grazie ad analisi di tipo scientifico. Sembra essere una domanda che infastidisce l'intervistato, perché si dà per scontato che lo stesso concordi con una politica di gestione dell'immigrazione che si limita a decidere a monte se aumentare / mantenere / diminuire il numero di immigrati, senza tenere conto di tante altre variabili.

Inoltre molti intervistati hanno la sensazione di essere sottoposti a un *test* e non a una domanda che rileva opinioni, come visto dai numerosi commenti in cui l'intervistato si dichiara non in grado di rispondere perché non possiede le informazioni richieste.

La mia proposta è eliminare la domanda, perché crea troppi contrasti con l'intervistato, mettendolo a disagio nel rispondere.

Domanda 13.1

Le sottopongo ora una serie di affermazioni correnti a proposito degli immigrati. Per ciascuna di esse mi indichi il suo grado di accordo o disaccordo. Le alternative di risposta sono: del tutto d'accordo, abbastanza d'accordo, né d'accordo né in disaccordo, abbastanza in disaccordo, del tutto in disaccordo, non sa.

1) Il nostro stile di vita deve essere protetto dall'influenza degli immigrati

Dall'analisi dei commenti ho formulato 34 giudizi di affidabilità positivi e 16 giudizi negativi. Quindi 16 intervistati non hanno ben

compreso l'affermazione o parte di essa.

- 8 intervistati hanno avuto altrettante difficoltà nel dare la corretta interpretazione dell'espressione 'stile di vita'. Solitamente ci si riferisce ad esso come la propensione di un individuo ad avere certi comportamenti abitudinari, che si ripetono nel tempo e che costituiscono parte integrante della sua quotidianità; se lo stile di vita cambia, è ovvio che un qualche fattore è intervenuto per mutare tali abitudini comportamentali. Dall'analisi è emerso che non pochi intervistati hanno avuto difficoltà a comprendere l'espressione 'stile di vita', tant'è che spesso hanno richiesto l'aiuto dell'intervistatore.
- 2 sono i possibili casi di curvilinearità. Altrettanti intervistati, che si sono dichiarati in disaccordo con l'affermazione 'Il nostro stile di vita deve essere protetto dall'influenza degli immigrati' e che di conseguenza avrebbero dovuto mostrare posizioni di tolleranza e apertura verso gli immigrati, hanno poi espresso una motivazione che va nella direzione opposta, di chiusura e pregiudizio. "Sono in disaccordo, gli immigrati possono essere un minaccia solo se l'Italia glielo permette" e "Totalmente in disaccordo, per l'italiano che è conscio di queste cose non vedo perché l'immigrato dovrebbe essere una minaccia".
- 2 sono i casi di reazioni all'oggetto. In entrambi i casi gli intervistati si dichiarano in disaccordo con l'affermazione ma poi nel commento sostengono le motivazioni dell'accordo. È probabile che in entrambi i casi gli intervistati abbiano reagito all'oggetto immigrato (che rifiutano) invece che al senso della domanda. Un intervistato risponde "Del tutto in disaccordo, perché l'immigrato dovrebbe capire le esigenze della persona che ha davanti, quindi se io mi adeguo alle sue situazioni, anche lui si dovrebbe adeguare a me", e un altro commenta "Del tutto in disaccordo, perché questi che vengono qua portano solo malattie e noi appunto non siamo d'accordo".
- Due episodi di riadattamento semantico sono trascurabili.
- C'è un caso di desiderabilità sociale. L'intervistato prima

risponde di essere in disaccordo ma durante la motivazione modifica la sua posizione e cambia idea dichiarandosi d'accordo "no, il nostro stile di vita non deve essere protetto (…) Se in questa risposta intendi che lo stile di vita è anche cambiare stile di vita, uscire meno la sera, uscire meno in luoghi dove posso trovare... se ci riferiamo a questo sì, sono d'accordo".

Qui viene alla luce la difficoltà interpretativa dell'intervistato nel comprendere l'espressione 'stile di vita'.

Credo che i possibili rimedi siano due: preparare una definizione dell'espressione stile di vita da far leggere agli intervistatori ogniqualvolta gli sia richiesto dall'intervistato oppure introdurla in forma semplificata nella formulazione dell'*item* 'il nostro stile di vita, *cioè le nostre abitudini*, deve essere protetto dall'influenza degli immigrati'.

Domanda 13.2

2) La presenza di immigrati incide negativamente sul sistema di assegnazione degli alloggi popolari

Dall'analisi dei commenti ho formulato 27 giudizi di affidabilità positivi e 23 giudizi negativi. Quindi 23 intervistati non hanno ben compreso l'affermazione o parte di essa.

- 17 sono gli episodi di riadattamento semantico, la quasi totalità dei quali deriva dall'idea degli intervistati che la domanda rilevi una competenza e non un'opinione. In effetti quasi la metà dei soggetti si sente in difficoltà nel rispondere perché sostiene di "non avere i dati per rispondere". C'è chi dichiara di "non conoscere la materia né il meccanismo", e un altro chiarisce "Non lo so in quanto non so come funzioni la cosa". Un altro intervistato ammette di essere "un po' ignorante in materia, non posso dire una cosa che non conosco", e molti altri ancora.
- Tre riadattamenti semantici sono trascurabili, probabilmente imputabili alle caratteristiche dei tre intervistati.

- 3 sono i casi di curvilineraità. Da chi si dichiara d'accordo con l'affermazione 'la presenza degli immigrati incide negativamente sul sistema di assegnazione egli alloggi popolari' ci si aspetta che mostri un atteggiamento di chiusura e intolleranza verso gli immigrati. Al contrario tre intervistati, pur dichiarandosi d'accordo, hanno sostenuto che la colpa non è da imputare agli immigrati, ma al ruolo sociale (il lavoro, il salario, ecc.) in cui sono relegati dagli italiani. Questo mette gli immigrati in condizioni sociali ed economiche disagiate e ciò li favorisce nel processo di assegnazione degli alloggi popolari rispetto agli italiani. Quindi, pur dichiarandosi d'accordo con l'*item*, i tre intervistati non hanno mostrato posizioni di chiusura verso gli immigrati bensì di apertura e tolleranza, posizione più comune tra chi dichiara il proprio accordo con l'affermazione.

Molti intervistati hanno la sensazione di essere sottoposti a un *test* e non a una domanda che rileva opinioni, come visto dai numerosi commenti in cui l'intervistato si dichiara non in grado di rispondere perché non possiede le informazioni richieste. In effetti credo che questo *item* richiami nell'intervistato, seppur involontariamente, la necessità di disporre di informazioni tecniche per poter rispondere con piena cognizione di causa.

Ne propongo l'eliminazione della batteria di scale Likert.

Domanda 13.3

3) Gli immigrati mettono a disposizione dell'economia italiana nuove capacità e spirito di iniziativa

Dall'analisi dei commenti ho formulato 34 giudizi di affidabilità positivi e 16 giudizi negativi. Quindi 16 intervistati non hanno ben compreso l'affermazione o parte di essa.

- 9 intervistati hanno mostrato grosse difficoltà nell'interpretare correttamente l'espressione 'nuove capacità e spirito di iniziativa'. Infatti per alcuni intervistati questa espressione si riferisce al fatto che gli immigrati offrono manodopera a basso

costo e tanta voglia di lavorare, pur in condizioni lavorative e salariali degradanti ma altamente favorevoli al datore di lavoro; per altri l'immigrato offre nuove capacità e spirito di iniziativa perché porta con sé un bagaglio culturale nuovo, fatto di conoscenze ed esperienze che possono essere una ricchezza per l'economia italiana, di cui l'italiano non dispone, e che quindi prescinde dal settore lavorativo in cui l'immigrato immette nuove progetti, capacità, idee. Quest'ultimo è l'intento semantico iniziale del ricercatore: rilevare l'opinione dell'intervistato sul fatto che l'immigrato possa apportare novità economiche, idee, progetti anche rivoluzionari, ponendo l'attenzione più sul contributo intellettivo che manuale.

- Sono interessanti i commenti di 6 soggetti che hanno correttamente interpretato la domande e che, allo stesso tempo, hanno criticato l'eccessiva generalità dell'affermazione, perché la risposta è troppo dipendente dal settore lavorativo ed economico e dal livello di competenze e capacità di cui si parla. "Bisogna vedere di quale contesto e di quale tipo di lavoro si parla", e un altro intervistato sostiene che questo accade "soprattutto in certi settori in cui è possibile un contributo innovativo, un punto di vista differente".
- Ci sono una serie di riadattamenti semantici trascurabili e forse attribuibili alle caratteristiche degli intervistati.

Il maggior problema interpretativo sta nell'espressione 'nuove capacità e spirito di iniziativa', che per molti intervistati è sinonimo di voglia di lavorare e di non lamentarsi mai. Questo è evidente sia dai commenti *a latere* della risposta sia dalle critiche degli intervistati alla formulazione della domanda, che, al contrario, è stata pensata per rilevare l'opinione dell'intervistato sulla capacità dell'immigrato di apportare idee e novità positive alla nostra economia, grazie a conoscenze ed esperienze diverse dalle nostre.

Propongo di riformulare l'affermazione in modo da rendere più esplicito questo aspetto.

'Gli immigrati apportano *nuove idee e iniziative* utili all'economia italiana'.

Così riformulata, non mi sembra che la domanda richiami ancora l'aspetto della capacità dell'immigrato di lavorare come uno schiavo; lo scopo è spostare l'attenzione semantica dell'intervistato sull'aspetto intellettivo dell'apporto degli immigrati e non su quello manuale.

Domanda 13.4

4) Bisognerebbe chiudere le frontiere per impedire l'ingresso di altri immigrati

Dall'analisi dei commenti ho formulato 45 giudizi di affidabilità positivi e soli 5 giudizi negativi. Quindi 5 intervistati non hanno ben compreso l'affermazione o parte di essa.

- Dei 5 giudizi negativi che ho formulato solo 3 mi sembrano ricoprire un certo interesse. In questi pochi casi l'intervistato si dichiara d'accordo con l'affermazione 'Bisognerebbe chiudere le frontiere per impedire l'accesso di altri immigrati' ma poi parla apertamente di "gestione dei flussi migratori", che non è sinonimo di 'chiusura delle frontiere'.

Lascio quindi inalterata la formulazione della domanda perché, se si eccettuano i pochi esempi sopra richiamati, la domanda è stata ben compresa da quasi tutti gli intervistati.

Domanda 13.5

5) Nelle elezioni comunali occorre dare il diritto di voto agli immigrati in possesso di regolare permesso di soggiorno

Dall'analisi dei commenti ho formulato 30 giudizi di affidabilità positivi e 20 giudizi negativi. Quindi 20 intervistati non hanno ben compreso l'affermazione o parte di essa.

- 14 sono i casi di riadattamento semantico. Alcuni intervistati rispondono senza tenere proprio in considerazione parte dell'affermazione 'in possesso di regolare permesso di soggiorno', commentando "Nel momento in cui sono in Italia devono avere la possibilità di sentirsi parte integrante del nostro paese", oppure "Chi sta bene in Italia e conosce bene

le attuali problematiche può votare". Ma in questi commenti non c'è alcun riferimento al permesso di soggiorno, inteso come requisito minimo per votare nelle elezioni comunali.

- Ma il riadattamento semantico più comune è dovuto alla confusione dell'intervistato tra il permesso di soggiorno e la cittadinanza vera e propria. Molti intervistati si dichiarano d'accordo con l'affermazione e nei loro commenti tirano direttamente in ballo il possesso della cittadinanza, mentre la domanda parla solo di permesso di soggiorno. In questo caso l'intervistato ha mal interpretato la domanda "Molto d'accordo, se un immigrato arriva qua, lavora e ottiene la cittadinanza, non vedo perché non dovrebbe votare", e un altro intervistato risponde "Sono pienamente d'accordo, perché se tu sei una persona che lavora da tanti anni in Italia, hai tutti i requisiti, sei una brava persona, non sei un delinquente, lavori e non rubi e hai pure la cittadinanza italiana… perché no?!".
- Le rimanenti 6 distorsioni sono dovute a difficoltà interpretative riscontrate in alcuni intervistati, ed emerse non appena l'intervistatore ha terminato la lettura della domanda. L'intervistato chiede se gli immigrati con permesso di soggiorno hanno già il diritto di voto. "Funziona cosi la questione? Pensavo che gli immigrati votassero" oppure "sono completamente ignorante in materia nel senso... hanno diritto al voto?". Forse l'intervistato ha la sensazione che per rispondere a questa domanda sia necessario disporre prima di questa informazione. Ma non è così, perché la domanda rileva un'opinione e non una competenza, a prescindere dal fatto che l'intervistato conosca la situazione legislativa attuale in merito al diritto di voto.

Ho riscontrato una chiara difficoltà interpretativa degli intervistati nel comprendere correttamente e nel dare il giusto risalto all'espressione 'in possesso di regolare permesso di soggiorno'. Alcuni valutano la possibilità di dare il voto agli immigrati senza tenere in considerazione il possesso o meno del permesso di soggiorno; altri lo confondono con la cittadinanza.

Propongo di riformulare l'*item* dando maggiore centralità al possesso del permesso di soggiorno, aspetto semantico a cui il ricercatore è interessato.

'È necessario che l'immigrato sia in possesso almeno del permesso di soggiorno per ottenere il diritto di voto alle elezioni comunali'.

Con questa riformulazione l'attenzione dell'intervistato è inevitabilmente concentrata sulla detenzione del permesso di soggiorno, requisito fondamentale per accedere al diritto di voto; spero così anche che si attenui la confusione con la cittadinanza.

Domanda 13.6

6) I figli degli immigrati incidono negativamente sulla qualità della scuola

Dall'analisi dei commenti ho formulato 24 giudizi di affidabilità positivi e 26 giudizi negativi. Quindi 26 intervistati non hanno ben compreso l'affermazione o parte di essa.

- 26 intervistati hanno riadattato semanticamente l'*item*. Questa affermazione è stata mal formulata e ciò è evidente dai moltissimi riadattamenti semantici che vanno tutti nella stessa direzione: l'intervistato parla dell'influenza dei figli degli immigrati sui figli degli italiani nella scuola. Molti intervistati giudicano un fatto positivo lo sviluppo di relazioni interculturali tra persone di differenti nazionalità, specialmente tra i bambini. Ecco alcuni commenti, "Non l'abbassa per niente, anzi arricchisce il compagno, le tradizioni all'altro, inventa nuovi giochi", e un altro "Nonostante una cultura differente un bambino non può influire sugli altri ragazzi italiani", e un altro intervistato chiarisce "io ho dei nipotini che hanno compagni di scuola di varie nazionalità ed è una cosa bella perché tramite loro vengono a conoscenza di nuove culture ed è bello anche per il motivo che loro sono entrati in contatto con altre nazionalità adesso che sono piccoli". Ma la domanda per 'qualità della scuola', intende il livello e la qualità della didattica e dei servizi offerti agli alunni; non vuole rilevare

l'opinione dell'intervistato sull'importanza delle relazioni interetniche tra bambini di differente nazionalità. La domanda è stata formulata per rilevare l'opinione degli intervistati sul fatto che i figli degli immigrati possano effettivamente portare danni alla velocità e qualità della didattica trasmessa ai figli degli italiani (ad esempio perché non conoscono bene la lingua italiana, ecc.).

Il problema sta nella formulazione dell'espressione 'qualità della scuola'. Io propongo la seguente riformulazione.

'I figli degli immigrati incidono negativamente sul livello della didattica della scuola'.

L'attenzione dell'intervistato si sposta così dalla valutazione dell'impatto della relazione tra bambini appartenenti a culture differenti, alla riflessione sulla possibilità che la presenza in classe di bambini immigrati rallenti la didattica e la peggiori, incidendo sulla qualità dell'insegnamento trasmesso ai figli degli italiani.

Domanda 14

Alcuni sostengono che sarebbe meglio, per un paese come l'Italia, che gli immigrati mantenessero i propri differenti costumi e le proprie differenti tradizioni. Altri dicono che sarebbe meglio che gli immigrati si adattassero alla nostra cultura, per fondersi in una società più grande. Su una scala da 1 a 7, in cui 1 sta a significare che "gli immigrati dovrebbero mantenere la propria differente cultura", e 7 che "gli immigrati dovrebbero adattarsi e fondersi in una società più grande", quale punteggio si avvicina di più al suo punto di vista?

Gli immigrati dovrebbero mantenere la propria differente cultura	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**Gli immigrati dovrebbero adattarsi e fondersi in una società più grande**

Dall'analisi dei commenti ho formulato 34 giudizi di affidabilità positivi e 16 giudizi negativi. Quindi 16 intervistati non hanno ben compreso la domanda o parte di essa.

- 14 sono i casi di riadattamento semantico. Ben 15 intervistati

hanno mostrato difficoltà a comprendere il *continuum* semantico che unisce i due estremi della scala a scelta forzata. Lo scopo della domanda è discriminare, rilevandone la posizione sul *continuum*, tra intervistati la cui opinione è che gli immigrati dovrebbero mantenere la propria differente cultura e chi, al contrario, pensa che dovrebbero progressivamente far propria quella locale, adattandosi e fondendosi in una società più grande. Quindi a punteggi bassi, nella scala da 1 a 7, corrisponde l'opinione che gli immigrati dovrebbero mantenere le proprie tradizioni culturali, a punteggi alti che gli immigrati dovrebbero progressivamente perderle per acquisire la cultura del nostro paese. Il problema interpretativo, che ha portato molti soggetti a riadattare semanticamente la proprietà da rilevare, è la mancata comprensione del valore semantico dei punteggi della scala. Infatti nel *continuum* non si differenziano posizioni di rispetto o mancato rispetto verso la cultura del popolo ospitante; un punteggio intermedio non equivale a sostenere che l'immigrato può mantenere integralmente la propria cultura pur nel rispetto della cultura ospitante, ma che è pronto a perdere parte della sua per acquisire parte della cultura locale. Ad esempio un intervistato risponde "4, si può avere la capacità di mantenere la propria cultura e la propria identità culturale pur rispettando le tradizioni e la cultura del posto". Ma la domanda non rileva il grado di rispetto che l'immigrato dovrebbe avere per la cultura del paese in cui vive bensì l'opinione sul fatto che l'immigrato la faccia propria. Un altro risponde "3, in quanto credo che abbiano il diritto a mantenere le proprie usanze, la propria cultura, la propria religione ma sempre nel rispetto verso gli altri, quindi del paese che li accoglie", e ancora un altro "Allora 4, per il semplice fatto che comunque è sempre una questione di rispetto nel senso che ognuno può mantenere la sua, purché venga rispettata l'altra". Un altro intervistato risponde "3, in quanto non sono io che devo dire all'immigrato di cambiare i propri usi e costumi in base a quelli italiani, ma solo di

rispettarli in quanto è appunto una questione di rispetto dato che ti trovi in un altro paese".

- Due intervistati mostrano difficoltà nel comprendere il funzionamento della scala. L'intervistato commenta "2, io sono dell'idea che nessuno debba rinunciare alle proprie idee, la propria cultura, le proprie caratteristiche" e poi continua "Perché comunque già il fatto che loro non vogliono che nelle scuole ci sia il crocifisso non è assolutamente accettabile, in quanto il nostro paese è di tradizione cattolica da secoli; io accetto la tua religione e che la professi, però non accetto che tu voglia sopraffarti a me con la tua religione e il discorso vale anche per la cultura". Ma la discrasia tra la risposta data e il suo commento evidenza che ha frainteso il senso dell'affermazione che si ancora al punto 1: 'Ognuno dovrebbe mantenere la propria differente cultura'. Un altro commenta "7, tenere la propria cultura ma adattarsi molto di più, cioè lo straniero a noi italiani". Evidentemente l'intervistato non ha capito che valore semantico estremo ha la risposta 7, visto che sostiene che l'immigrato dovrebbe anche mantenere la propria differente cultura".
- Interessante è il commento di un intervistato che sostiene che "ognuno in piena libertà dovrebbe decidere se lasciare la propria cultura e in quanta parte abbracciare quella del posto in cui si è arrivati, quindi non so". Ma la domanda non prevede che non ci si schieri.

Dall'analisi dei commenti si evince la generale difficoltà dell'intervistato nel dare una corretta interpretazione semantica all'intero *continuum*, sia alle due affermazioni che sono poste agli estremi della scala, sia ai punteggi intermedi.

Uno dei pregi di una scala a scelta forzata è di esplicitare "l'assunto di unidimensionalità alla base del concetto di atteggiamento: la presentazione di due frasi di segno opposto dovrebbe cioè rendere palese all'intervistato il *continuum* concettuale che il ricercatore ha in mente, dandogli gli strumenti cognitivi per individuare la posizione da assumere tra i due estremi" (Pitrone e Pavsic 2003, 166).

Purtroppo per 16 intervistati questo meccanismo non ha ben funzionato. Infatti nel *continuum* non si differenziano posizioni di rispetto o mancato rispetto verso la cultura del popolo ospitante; un punteggio intermedio non equivale a sostenere che l'immigrato può mantenere integralmente la propria cultura pur nel rispetto della cultura ospitante, ma che è pronto a perdere parte della sua per acquisire quella locale. Poiché questa distorsione ha colpito 16 intervistati su 50, forse è il caso di intervenire sulla formulazione.

Io propongo di riformulare la seconda affermazione (gli immigrati dovrebbero adattarsi e fondersi in una società più grande), perché dai commenti emerge che la prima affermazione (gli immigrati dovrebbero mantenere la propria differente cultura) è generalmente ben compresa.

Alcuni sostengono che sarebbe meglio, per un paese come l'Italia, che gli immigrati mantenessero i propri differenti costumi e le proprie differenti tradizioni. Altri dicono che immigrati *dovrebbero abbandonare la propria differente cultura per acquisire la nostra.* Su una scala da 1 a 7, in cui 1 sta a significare che "gli immigrati dovrebbero mantenere la propria differente cultura", e 7 che "gli immigrati dovrebbero abbandonare la propria differente cultura per acquisire la nostra", quale punteggio si avvicina di più al suo punto di vista?

Gli immigrati dovrebbero mantenere la propria differente cultura	1	2	3	4	5	6	7	*Gli immigrati dovrebbero abbandonare la propria differente cultura per acquisire la nostra*

Così riformulata, la seconda affermazione dovrebbe sgombrare il campo dagli equivoci: i punteggi della scala non discriminano posizioni di progressiva mancanza di rispetto verso la cultura del paese che ospita l'immigrato (da 1 verso 7), ma rilevano l'opinione dell'intervistato sulla necessità o meno che progressivamente l'immigrato rinunci ai propri valori e tradizioni culturali per acquisire le nostre.

Domanda 15

Come ritiene che sia per un immigrato l'inserimento in Italia: facile, difficile o pressoché impossibile?

1. **Facile**
2. **Difficile**
3. **Pressoché impossibile**
4. **Non sa**

Dall'analisi dei commenti ho formulato 34 giudizi di affidabilità positivi e 16 giudizi negativi. Quindi 16 intervistati non hanno ben compreso la domanda o parte di essa.

- In 10 casi gli intervistati riadattano semanticamente la domanda. La domanda rileva l'opinione dell'intervistato su quanto sia facile / difficile per un immigrato inserirsi in Italia. Ho riscontrato che numerosi intervistati parlano di inserimento come entrata legale o illegale nel territorio italiano e non di inserimento inteso in termini di integrazione. Ecco alcuni commenti, "È davvero impossibile per un immigrato entrare in Italia per ottenere le carte per la burocrazia, ma non perché loro sono immigrati ma perché la burocrazia in Italia è ferma; pure per gli italiani è impossibile avere una carta, figuriamoci per loro che vengono considerati cittadini di serie B", e un altro intervistato risponde "Impossibile, perché con tutta la burocrazia che c'è per entrare difficilmente la superi, è tipo uno sbarramento", e un altro intervistato commenta "È quasi impossibile perché purtroppo non è facile chiedere un permesso di soggiorno, le leggi sono farraginose e quasi tutti devono fare la gavetta come abusivi". Purtroppo gli intervistati non colgono il senso generale della domanda così come intesa del ricercatore, che ha formulato la domanda per rilevare l'opinione sulla facilità / difficoltà dell'immigrato di integrarsi nel nostro paese, bensì interpretano il termine 'inserimento' come entrata fisica nel nostro paese.
- 6 intervistati mostrano una difficoltà interpretativa, legata alla stessa natura del precedente riadattamento semantico.

Gli intervistati nel commentare e nel riflettere sulla risposta si interrogano sul concetto di inserimento, cioè se in realtà si stia parlando di inserimento fisico nel nostro paese (passaggio della frontiera) o di integrazione (economica, valoriale, culturale).

Gli intervistati fanno fatica a capire il significato del termine 'inserimento', come passaggio della frontiera e relativi oneri burocratici a carico dell'immigrato, o inserimento come capacità di integrazione economica e negli usi e costumi italiani.

L'errore è stato fatto dal ricercatore in fase di formulazione della domanda, dato che l'intenzione è rilevare l'opinione sulla possibilità di integrazione dell'intervistato nella nuova società. Propongo quindi di sostituire 'inserimento' con 'integrazione'.

'Ritiene che per un immigrato *integrarsi* in Italia *sia*: facile, difficile, pressoché impossibile?'

Domanda 16

Ritiene che l'atteggiamento degli italiani nei confronti degli immigrati sia:

1. **amichevole / comprensivo**
2. **indifferente**
3. **diffidente**
4. **apertamente ostile**
5. **non sa**

Dall'analisi dei commenti ho formulato 39 giudizi di affidabilità positivi e 11 giudizi negativi. Quindi 11 intervistati non hanno ben compreso la domanda o parte di essa.

- 9 sono i casi di difficoltà interpretativa dovuti alla titubanza degli intervistati nello scegliere tra 'il diffidente' e 'l'apertamente ostile'. In effetti molti intervistati chiedono la presenza di una risposta intermedia tra le due alternative di risposta, ad esempio 'ostile'. Un intervistato commenta "Tra il diffidente e l'apertamente ostile", e un altro intervistato risponde "Diffidente tendente all'ostile". Ci sono, inoltre, altri

commenti di intervistati che, durante la riflessione, modificano la risposta data, passando da apertamente ostile a diffidente e viceversa. Effettivamente il salto semantico tra diffidente e apertamente ostile sembra esagerato.

- Un riadattamento semantico e una difficoltà interpretativa sono irrilevanti.
- Sono interessanti 10 commenti di intervistati che, nonostante abbiano interpretato correttamente la domanda, muovono una critica precisa: è difficile rispondere alla domanda perché troppo dipende dalla generazione di nascita dell'italiano preso come riferimento. "L'italiano è indifferente ma gli anziani sono ostili", e un altro intervistato dice che "Ci vorrebbero tantissime distinzioni, soprattutto per le persone anziane", e un altro ancora "Soprattutto gli anziani sono molto diffidenti".

Dall'analisi dei commenti si ricava un utile consiglio. La classificazione elaborata deve essere più sensibile, per rilevare la posizione intermedia tra chi non si dichiara diffidente "perché è troppo poco" ma nemmeno apertamente ostile. E in base ai commenti degli intervistati è opportuno che sia riformulata così:

1) amichevole / comprensivo
2) indifferente
3) diffidente
4) ostile
5) apertamente ostile
6) non sa

Domanda 17

E come giudica, invece, l'atteggiamento degli immigrati nei confronti degli Italiani?

1. **amichevole / comprensivo**
2. **indifferente**
3. **diffidente**
4. **apertamente ostile**
5. **non sa**

Dall'analisi dei commenti ho formulato 44 giudizi di affidabilità positivi e 6 giudizi negativi. Quindi 6 intervistati non hanno ben compreso la domanda o parte di essa.

- 6 intervistati riadattano semanticamente la domanda. 4 intervistati continuano a parlare dell'atteggiamento degli italiani verso gli immigrati (domanda 16) e non viceversa… "Diffidenti, anche gli immigrati pensano che noi siamo diffidenti nei loro confronti", e un altro intervistato risponde "Ma io lo giudico abbastanza positivamente perché loro sanno che alla fine gli italiani hanno il cuore morbido". È chiaro che la domanda 17 subisce l'attrazione della domanda 16.
- Altri due riadattamenti semantici sono trascurabili.
- Ci sono 9 interessanti commenti di intervistati che, nonostante abbiano interpretato correttamente la domanda, muovono una critica precisa: la domanda è troppo generica e la risposta può cambiare in funzione del paese di provenienza dell'immigrato, della sua etnia, della sua cultura di origine. "Ho fatto caso che dipende pure dalle etnie, alcune molto socievoli, altre no", e un altro intervistato sostiene che "alcune nazionalità sono più aperte, amichevoli e altre meno".

La domanda 17 è influenzata dalla domanda 16, e spesso l'intervistato si sente in dovere di rispondere coerentemente. Quindi, oltre a riformulare la classificazione delle alternative di risposte come già fatto nella domanda 16, o si lascia inalterata la posizione della domanda nel questionario, rischiando di incorrere nella distorsione rilevata, o è necessario allontanarla dalla domanda precedente.

La mia proposta è comunque di non eliminare la domanda dal questionario, visto che solo 4 risposte su 50 sono state distorte dalla vicinanza della domanda 16.

Domanda 18.1

Ora le leggerò una serie di caratteristiche. Potrebbe dirmi se ogni caratteristica che le leggerò descrive adeguatamente gli immigrati?

1. Gli immigrati sono grandi lavoratori Sì. No. Non sa.

Dall'analisi dei commenti ho formulato 42 giudizi di affidabilità positivi e 8 giudizi negativi. Quindi 8 intervistati non hanno ben compreso la domanda o parte di essa.

- 3 sono gli episodi di riadattamento semantico. Tre intervistati hanno interpretato l'affermazione 'Tutti gli immigrati sono grandi lavoratori' e non 'gli immigrati sono grandi lavoratori'. Lo si evince da questi due commenti "È un'affermazione generica perché dice tutti gli immigrati sono grandi lavoratori", e un altro "Non tutti, in generale no".
- 3 sono le risposte rifugio. Due intervistatori rispondono 'non so' ma dai loro commenti è evidente che hanno un'opinione al riguardo. Un intervistato risponde "Non so, gli immigrati che vedo io cercano il lavoretto facile che alla fine non è un vero lavoro, come ad esempio l'immigrato che mi vende l'aglio al mercato", e un altro commenta "Non so, diciamo che c'è una percentuale bassissima di immigrati che una volta giunti nel nostro paese a mio avviso si possono definire grandi lavoratori". In tutti e tre i casi dai commenti si capisce che la risposta fedele sarebbe stata 'no'.
- 2 sono i casi di errata interpretazione del compito cognitivo. Entrambi gli intervistati rispondono 'non so' e poi sostengono che non se la sentono di rispondere perché "prenderei in conto solo una parte esigua di immigrati, quella che conosco, e non posso fare un discorso generale". Ma è proprio quello che l'intervistato deve fare: a nessuno è chiesto di esprimere un'opinione su aspetti della realtà con cui non è mai entrato in contatto. La risposta dell'intervistato dovrebbe riflettere la sua opinione sugli immigrati che conosce e con cui ha / ha avuto una qualche forma di relazione.
- Sono molto interessanti i commenti critici degli intervistati, che pur hanno interpretato correttamente la domanda. L'intervistato tende a sottolineare che l'affermazione è troppo generica e troppo dipendente dalla singola persona. "È come se lo chiedessi per un italiano, perché non c'entra niente con

la nazionalità di provenienza". Inoltre molti si lamentano della risposta dicotomica 'sì' / 'no', cioè dell'impossibilità di moderare il proprio giudizio. "Anche qui abbiamo delle affermazioni categoriche; se dico di sì, non descrivo adeguatamente il mio pensiero, ma nemmeno se dico di no", e un altro intervistato specifica "Questa domanda mi mette in difficoltà, in realtà non potrei dire né sì né no; se ci fosse stato qualcosa d'intermedio forse sarebbe stato meglio in quanto avrei detto di sì ma non completamente".

Le pochissime distorsioni rilevate sono un indizio di una domanda ben formulata. Ma le molte critiche mosse dagli intervistati, che pur l'hanno ben compresa, sono ben più interessanti perché fanno emergere un limite nella fase di operativizzazione della proprietà da rilevare. Infatti gli intervistati si sentono chiaramente infastiditi quando l'intervistato fa loro presente che possono scegliere la risposta solo tra due categorie 'sì' / 'no', forzando il loro pensiero ed estremizzandolo.

Sarebbe opportuno inserire questa affermazione in una batteria di scale Likert, dove l'intervistato può moderare la propria risposta, non più costretto a scegliere tra un estremo 'sì' o 'no', senza alcuna risposta intermedia. Questo rimedierebbe alle critiche sull'estrema generalizzazione dell'affermazione e sulla dicotomizzazione del piano di chiusura.

Domanda 18.2

2. Gli immigrati sono molto attaccati ai valori familiari **Sì.** **No.** **Non sa.**

Dall'analisi dei commenti ho formulato 44 giudizi di affidabilità positivi e 6 giudizi negativi. Quindi 6 intervistati non hanno ben compreso la domanda o parte di essa.

- 4 intervistati hanno interpretato erroneamente il proprio compito cognitivo. In quattro occasioni gli intervistati sostengono che il numero di persone conosciute per rispondere alla domanda non è sufficiente. "Non so, non

sono in grado di basarmi che sulla maggior parte delle mie esperienze, non avendo una conoscenza abbastanza pervasiva di tutti gli immigrati", e un altro intervistato ha commentato "A parte la persona che ho conosciuto e che lavorava qui, ed era attaccata ai valori familiari, non conosco altri immigrati; è una persona sola". Ma la domanda non richiede che sia necessario conoscere un numero *n* di immigrati per essere in grado di rispondere. La risposta dell'intervistato dovrebbe riflettere la sua opinione sugli immigrati che conosce e con cui è entrato in contatto, anche se fosse solo uno.

- Atri due riadattamenti semantici sono trascurabili.
- Evidenzio i commenti critici degli intervistati, che pur hanno interpretato correttamente la domanda. L'intervistato tende a sottolineare che l'affermazione è troppo generica e troppo dipendente dalla singola persona "È un'affermazione troppo generica", perché dipende troppo nazionalità di provenienza e dalla cultura di appartenenza dell'immigrato". Inoltre molti si lamentano della risposta dicotomica 'sì' / 'no', cioè dell'impossibilità di moderare il proprio giudizio. "Anche qui abbiamo delle affermazioni categoriche; se dico di sì, non descrivo adeguatamente il mio pensiero, e nemmeno se dico di no".

Le pochissime distorsioni rilevate sono un indizio di una domanda ben formulata, ma le molte critiche mosse dagli intervistati, che l'hanno ben compresa, sono altrettanto interessanti perché fanno emergere un limite nella fase di operativizzazione della proprietà da rilevare.

Propongo le medesime modifiche consigliate per la precedente affermazione: inserire questa affermazione in una batteria di scale Likert, dove l'intervistato può moderare la propria risposta, non più costretto a scegliere tra un estremo 'sì' o 'no'. Questo potrebbe porre rimedio alla critica diffusa sull'estrema generalizzazione dell'affermazione e sulla dicotomizzazione del piano di chiusura.

Domanda 18.3

3. Gli immigrati se ne stanno per conto loro e non cercano di integrarsi con gli altri Sì. No. Non sa.

Dall'analisi dei commenti ho formulato 44 giudizi di affidabilità positivi e 6 giudizi negativi. Quindi 6 intervistati non hanno ben compreso la domanda o parte di essa.

- 6 sono gli episodi di riadattamento semantico. In 3 casi gli intervistati fraintendono la domanda perché attribuiscono all'italiano la colpa del comportamento isolazionista dell'immigrato e della sua mancata integrazione. Un intervistato sostiene che "l'integrazione parte da entrambe le parti, non solo da loro" e un altro che "sono gli italiani che non cercano d'integrarsi con gli immigrati, quindi assolutamente no". Ma la domanda non è stata pensata per individuare cause esterne che impongono all'immigrato di isolarsi / integrarsi; la domanda ha l'obiettivo di rilevare la volontà degli immigrati di starsene per conto loro o integrarsi con gli italiani. Negli altri 3 casi gli intervistati hanno frainteso l'affermazione. Ecco alcuni commenti, "Non tutti se ne stanno per conto loro" o "Non è vero che nessuno vuole integrarsi" ma la domanda non rileva se tutti gli immigrati se ne stanno per conto loro ma se la maggior parte se ne sta per conto suo senza integrarsi.
- Ancora una volta i commenti critici degli intervistati, che pur hanno ben interpretato la domanda, sono l'aspetto più interessante emerso dall'analisi. L'intervistato tende a sottolineare che l'affermazione è troppo generica e troppo dipendente dalla cultura di provenienza dell'immigrato. "È un'affermazione troppo superficiale", "perché dipende troppo dalla nazionalità di provenienza e dalla cultura di appartenenza dell'immigrato". Inoltre molti si lamentano della risposta dicotomica 'sì' / 'no', cioè dell'impossibilità di moderare il proprio giudizio. Un intervistato specifica "Questa domanda mi mette in difficoltà, in realtà non potrei dire o si o no; se ci fosse stato qualcosa d'intermedio forse sarebbe stato meglio

in quanto avrei detto di si ma non completamente".

Le pochissime distorsioni rilevate sono un indizio di una domanda ben formulata, ma le molte critiche mosse dagli intervistati, che l'hanno ben compresa, sono altrettanto interessanti perché fanno emergere un limite nella fase di operativizzazione della proprietà da rilevare.

Propongo le medesime modifiche consigliate per le due precedenti affermazioni: inserire questa affermazione in una batteria di scale Likert, dove l'intervistato può moderare la propria risposta, non più costretto a scegliere tra un estremo 'sì' o 'no'. Questo sarebbe una soluzione alla critica diffusa sull'estrema generalizzazione dell'affermazione e sulla dicotomizzazione del piano di chiusura.

Domanda 18.4

4. Gran parte degli immigrati svolge attività criminali **Sì.** **No.** **Non sa.**

Dall'analisi dei commenti ho formulato 34 giudizi di affidabilità positivi e 16 giudizi negativi. Quindi 16 intervistati non hanno ben compreso la domanda o parte di essa.

- 10 intervistati hanno riadattato semanticamente la domanda. In 5 casi gli intervistati hanno frainteso l'affermazione, interpretandola 'tutti gli immigrati svolgono attività criminali'. Infatti un intervistato sostiene "No, di sicuro non tutti; qualcuno ci sarà ma non credo che sia giusto allargare cosi tanto il campo", e un altro precisa "Non è detto che tutti sono criminali". Ma la domanda non rileva se tutti gli immigrati sono criminali, ma solo se la gran parte lo è. Un altro riadattamento semantico interessante coinvolge altri 5 intervistati che commentano il rapporto tra la quantità di crimini compiuti dagli immigrati sul totale dei crimini. Ma la domanda, spesso percepita come una domanda che rileva competenze e non opinioni, non vuole rilevare l'opinione dell'impatto delle attività criminali svolte dall'immigrato sul totale dei crimini compiuti nel nostro paese. Nella domanda si chiede

l'opinione sull'attitudine dell'immigrato a svolgere attività criminali, stimolando un confronto interno agli immigrati, tra chi commette atti criminosi e chi no. Così facendo, invece, l'intervistato confronta la criminalità italiana con quella immigrata.

- 6 sono i casi di errata interpretazione del compito cognitivo. Sei intervistati hanno avuto difficoltà nel comprendere come rispondere all'affermazione. Uno dichiara "Sono parzialmente d'accordo, non è sempre così". Ma non gli è chiesto di esprimere un grado di accordo ma di scegliere tra 'sì' e 'no'. Un altro intervistato sostiene che "Spesso gli immigrati vanno a rubare", e anche in questa occasione l'intervistato non aveva a disposizione una scala di frequenza relativa ma solo l'opzione 'sì' / 'no'.

Dall'analisi dei commenti si evidenzia – ancora più delle altre tre affermazioni che la precedono – l'esigenza di ripensare la definizione operativa della proprietà da rilevare, inserendo questa affermazione in una batteria di scale Likert, dove l'intervistato può moderare la propria risposta, non più costretto a scegliere tra un estremo 'sì' o 'no'. Questo porrebbe rimedio alla difficoltà degli intervistati, dando loro l'opportunità di graduare con più efficacia la propria opinione sull'affermazione.

Inoltre per evitare che gli intervistati interpretino l'affermazione 'tutti gli immigrati svolgono attività criminali' credo sia il caso di riformularla leggermente, sostituendo l'espressione 'gran parte' con 'la maggioranza'.

'La maggioranza degli immigrati svolge attività criminali'.

Domanda 19

Gli immigrati sono riconoscibili, a suo avviso, da:

Indichi massimo due risposte in ordine di importanza

1. **aspetto fisico**
2. **lingua**
3. **religione**
4. **abbigliamento (specificare_____)**

5. **comportamento (specificare_____)**
6. **altro (specificare_____)**
7. **non sa**

Dall'analisi dei commenti ho formulato 32 giudizi di affidabilità positivi e 18 giudizi negativi. Quindi 18 intervistati non hanno ben compreso la domanda o parte di essa.

- Le errate interpretazioni del compito cognitivo sono ben 18. Gli intervistati hanno, infatti, mostrato notevoli difficoltà nel comprendere come rispondere alla domanda che richiede espressamente di indicare due risposte in ordine di importanza. A volte l'intervistato si limita a dare una sola risposta; spesso ne dà più di due, elencando tutte le possibili risposte che gli vengono in mente; altre volte ne dà due, ma senza indicarne l'ordine di importanza; in alcuni casi si rifiuta di dare una seconda risposta oppure non ritiene che delle due risposte date ce ne sia una più importante dell'altra.

L'analisi dei commenti permette di far luce su una sola distorsione ma di dimensioni consistenti: la mancata comprensione del compito cognitivo affidato all'intervistato.

La mia proposta è quella di spostare le istruzioni dopo l'elenco delle alternative di risposte, così da ridurre la probabilità che l'intervistato dimentichi le istruzioni ricevute all'inizio della lettura della domanda. È, infatti, ipotizzabile che l'intervistato tenda a dimenticarle, spostando progressivamente la propria attenzione cognitiva dalle istruzioni iniziali alle categorie di risposta che man mano gli vengono lette.

Domanda 20

In generale, quante cose pensa di avere in comune con gli immigrati. Risponda su una scala da 1 a 9, in cui 1 equivale a "a nulla" e 9 a "moltissimo":

Nulla 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Moltissime

Dall'analisi dei commenti ho formulato 32 giudizi di affidabilità

positivi e 18 giudizi negativi. Quindi 18 intervistati non hanno ben compreso la domanda o parte di essa.

- 9 sono i casi di riadattamento semantico. In questa domanda l'analisi ha fatto emergere un numero cospicuo di commenti molto simili tra loro. Ne riporto uno che è esemplare "Siamo tutti esseri umani allo stesso modo, anche se ognuno di noi ha avuto sviluppi differenti; pure con gli italiani ci sono tante cose diverse, mica solo con gli immigrati!". Il commento è esemplare perché, nonostante nella seconda parte l'intervistato sostiene che ci sono forti differenze con gli immigrati, nella prima parte afferma di avere molto in comune con gli immigrati, e che ciò che li accomuna è lo stato di natura, cioè la condizione dell'essere tutti uomini, tutti esseri umani. Ma la domanda è stata pensata per rilevare comunanze di valori, sulla scia di esperienze che hanno segnato la vita dell'intervistato e che lo portano a identificarsi, anche solo in parte, con l'immigrato. Questa distorsione, a mio parere, può avere una doppia origine: l'intervistato non ha compreso il senso della domanda e l'ha riadattata semanticamente, interpretandola forse nel modo più semplice; la risposta è socialmente desiderabile, perché l'intervistato, che ha espresso il pensiero di sentire forti differenze tra sé e l'immigrato, dà un punteggio elevato per dare una buona immagine di se stesso, cioè di un individuo che si sente vicino a persone più svantaggiate di lui, come gli immigrati, che vivono condizioni di disagio, a volte anche profondo.
- Altri 9 intervistati hanno avuto difficoltà interpretative. Gli intervistati mostrano due difficoltà nella corretta interpretazione della domanda. *In primis* l'espressione 'avere in comune' è un grosso scoglio per l'interpretazione dell'intervistato, che commenta "Devo dire quanto cose penso di avere in comune con l'immigrato?" oppure "In che senso quante cose?". L'intervistato mostra evidenti limiti nel comprendere quale sia la richiesta informativa che gli viene fatta. *In secundis* l'intervistato mostra difficoltà anche

nella comprensione del corretto funzionamento della scala, cioè non sa come usarla. C'è chi commenta "È una risposta aperta questa?". E c'è anche chi mostra una chiara incapacità ad ancorarsi semanticamente ai due stremi della scala "1, nulla, non conosco immigrati e una mia affermazione sarebbe poco attendibile". In questo caso l'intervistato modifica l'interpretazione della categoria 1 'nulla', nel senso che non ne conosce alcuno e non che non ha nulla in comune con gli immigrati. E un altro intervistato risponde "Non ho nulla in comune con l'immigrato e do voto 4".

Rilevo una chiara incapacità a comprendere sia il senso generale della domanda sia il corretto funzionamento e uso della scala.

Ripropongo quanto già suggerito in precedenza per migliorare la formulazione della domanda.

'Quanto si sente vicino alla condizione degli immigrati? Risponda su una scala a 1 a 10, dove 1 equivale a nulla e 10 a moltissimo' (vedi il paragrafo 4.6 per leggere in dettaglio le motivazioni dei cambiamenti suggeriti).

Nella formulazione della domanda manca l'alternativa 'non so'.

Domanda 21

Secondo lei, gli immigrati si adattano al nostro modo di vivere?

1. **Sì, tutti**
2. **Sì, nella maggior parte**
3. **Sì, pochi**

Dall'analisi dei commenti ho formulato 44 giudizi di affidabilità positivi e 6 giudizi negativi. Quindi 6 intervistati non hanno ben compreso la domanda o parte di essa.

- 6 sono gli episodi di riadattamento semantico. 6 intervistati hanno frainteso la domanda perché parlano chiaramente della volontà degli immigrati di adattarsi al nostro stile di vita. C'è chi sostiene che "si potrebbero impegnare di più" e chi ritiene che "cercano di farlo o ci provano quantomeno", ma la domanda non è stata pensata per rilevare la volontà degli

immigrati di adattarsi allo stile di vita degli italiani ma per cogliere l'opinione sul reale esito del processo di adattamento. Lo scopo è comprendere se l'immigrato riesce effettivamente a far proprio il nostro stile di vita; numerosi sono i commenti che descrivono le condizioni che facilitano o ostacolano tale percorso.

Dall'analisi dei commenti mi sembra che la domanda sia stata ben formulata, ma forse è possibile migliorarla per evitare che l'unica distorsione occorsa, il riadattamento semantico, si ripeta nella rilevazione vera e propria.

Questa è la mia proposta.

'Secondo lei, gli immigrati riescono effettivamente ad adattarsi al nostro stile di vita?'

1. Sì, tutti
2. Sì, nella maggior parte
3. Sì, pochi

Domanda 22

Sui giornali si leggono spesso degli articoli sui problemi della casa legati all'arrivo di immigrati. Lei quali delle seguenti politiche sarebbe disposto a sostenere? Indichi una sola risposta.

1. **Sono contrario a qualsiasi intervento pubblico su questo problema**
2. **Interventi per fornire dormitori e casi di prima accoglienza**
3. **Fornire nuove case popolari agli italiani più bisognosi e assegnare i vecchi alloggi resi disponibili agli immigrati**
4. **Inserirli nelle graduatorie degli alloggi popolari insieme agli italiani**

Dall'analisi dei commenti ho formulato 40 giudizi di affidabilità positivi e 10 giudizi negativi. Quindi 10 intervistati non hanno ben compreso la domanda o parte di essa.

- 10 casi di errata interpretazione del compito cognitivo in cui gli intervistati danno più di una risposta, contravvenendo alle indicazioni fornitegli di indicarne una sola. Questo

comportamento è chiaramente spiegato da un commento di un intervistato che fa un'interessante digressione sull'elenco di risposte preformulate. L'intervistato chiede di poter dare più risposte perché "non sono tutte allo stesso livello. Se parliamo di prima assistenza sono d'accordo; esiste ed è giusta. Ma ho bisogno di dare due risposte perché quell'altra ha a che fare con la stabilità di lungo periodo: l'assegnazione di una casa non esclude la prima accoglienza". E a me sembra che l'intervistato abbia colto il problema principale della domanda: la mancata mutua esclusività tra le categorie. Se si esclude la prima categoria 'sono contrario a qualsiasi intervento pubblico su questo problema', le altre categorie non sono mutuamente esclusive perché l'intervistato che sceglie la seconda 'interventi per fornire dormitori e case di prima accoglienza' può allo stesso tempo pensare che, dopo un primo periodo di accoglienza, sia giusto 'fornire nuove case agli italiani più bisognosi e assegnare i vecchi alloggi resi disponibili agli immigrati' o 'inserirli nelle graduatorie degli alloggi popolari insieme agli italian'.

È difficile migliorare la classificazione perché l'obiettivo del ricercatore è spingere l'intervistato a scegliere una sola risposta, forzandone l'opinione. Tenuto conto di questo scopo, forse è possibile migliorare la formulazione della seconda categoria 'fornire *solamente* dormitori e case di prima accoglienza', così da evitare che chiunque consideri importante la prima accoglienza dell'immigrato sia poi disincentivato a dare una seconda risposta (la terza o la quarta) che riguardano l'accoglienza dell'immigrato in una prospettiva di lungo periodo. Forse l'inserimento dell'avverbio 'solamente' può servire a questo scopo.

Domanda 23.1

Le sottopongo ora una serie di affermazioni correnti a proposito degli immigrati. Per ciascuna di esse mi indichi il suo grado di accordo o disaccordo. Le alternative di risposta sono: del tutto d'accordo, abbastanza d'accordo, né d'accordo né in disaccordo,

abbastanza in disaccordo, del tutto in disaccordo, non sa.

1) Gli immigrati sono un peso per il nostro sistema di assistenza sociale

Dall'analisi dei commenti ho formulato 34 giudizi di affidabilità positivi e 16 giudizi negativi. Quindi 16 intervistati non hanno ben compreso la domanda o parte di essa.

- Ci sono 9 casi di evidente difficoltà interpretativa. Gli intervistati spesso confondono l'espressione 'sistema di assistenza sociale' con 'sistema assistenza sanitaria': il primo si riferisce all'intero sistema di *welfare* attraverso il quale lo Stato aiuta le face più deboli della popolazione; il secondo è l'insieme di servizi pubblici finalizzati alla cura dei malati. È grave confondere i due aspetti.
- 2 sono i casi di possibile curvilinearità. Chi si dichiara d'accordo con questa affermazione 'Gli immigrati sono un peso per il nostro sistema di assistenza sociale' esprime un atteggiamento di chiusura e ostilità verso l'immigrato. Ma può accadere che due persone che si dichiarano d'accordo con questo *item* abbiano motivazioni opposte. Ad esempio un intervistato risponde di essere "abbastanza d'accordo ma non a causa dell'immigrato; la colpa è dello stato italiano, che non è pronto e non ha gli strumenti adatti a sostenerli". In questo caso l'intervistato, il cui commento non mostra segni di pregiudizio razziale verso l'immigrato, ha dato la stessa risposta di chi si dichiara d'accordo in quanto "sono un peso perché tolgono a noi per dare a loro, tolgono alle famiglie che hanno davvero bisogno", mostrando un chiaro pregiudizio nei confronti degli immigrati. I due intervistati hanno dato la stessa risposta pur avendo opinioni divergenti sul tema.
- 5 riadattamenti semantici di varia natura sono, a mio parere, trascurabili.

Se la curvilinearità dell'*item* fosse accertata, non ci sarebbe altra scelta che togliere l'affermazione della batteria di scale Likert. Per quanto riguarda la confusione che l'intervistato fa tra il sistema

di assistenza sanitaria e sociale, propongo di intervenire sulla formulazione della domanda, inserendo tra parentesi, alla fine dell'affermazione, alcuni esempi di *welfare* (pensioni, istruzione, detrazioni fiscali a carico delle famiglie, ecc.).

Domanda 23.2

2) Gli immigrati, accettando lavori senza condizioni, indeboliscono la forza contrattuale dei lavoratori italiani

Dall'analisi dei commenti ho formulato 41 giudizi di affidabilità positivi e 9 giudizi negativi. Quindi 9 intervistati non hanno ben compreso la domanda o parte di essa.

- 6 sono i casi di possibile curvilinearità. L'intervistato che si dichiara d'accordo con questa affermazione 'Gli immigrati, accettando lavori senza condizioni, indeboliscono la forza contrattuale dei lavoratori italiani' esprime un atteggiamento di chiusura e ostilità verso l'immigrato. Dalle risposte dei 6 intervistati è evidente che non sempre è così. A volte accade che due persone che si dichiarano d'accordo con questo *item* abbiano motivazioni antitetiche. Ad esempio un intervistato risponde "Sarei abbastanza d'accordo però in questo modo sembra che l'aspetto negativo siano loro; in realtà penso che siano i datori di lavoro che sfruttano la loro situazione e che se ne approfittano". In questo caso l'intervistato, il cui commento non mostra segni di pregiudizio razziale verso l'immigrato, ha dato la stessa risposta di chi si dichiara d'accordo ma con una motivazione opposta. "Sono d'accordo. È ovvio, lavorano per niente mentre magari una persona laureata come me che vuole fare un lavoro decente non glielo fanno fare perché gli costa di meno prendere una persona con quattro soldi, e magari fargli fare il stesso lavoro tuo; l'ho vissuto sulle mie spalle", mostrando un chiaro pregiudizio nei confronti degli immigrati. I due intervistati hanno dato la stessa risposta pur avendo opinioni divergenti sul tema.
- 3 riadattamenti semantici di varia natura sono, a mio parere,

trascurabili.

Se la curvilinearità dell'*item* fosse accertata, non ci sarebbe altra scelta che togliere l'affermazione della batteria di scale Likert. Ma nel complesso la domanda è ben compresa dagli intervistati.

Domanda 23.3

3) Si dovrebbe permettere agli immigrati che hanno un lavoro di restare in Italia

Dall'analisi dei commenti ho formulato 35 giudizi di affidabilità positivi e 15 giudizi negativi. Quindi 15 intervistati non hanno ben compreso la domanda o parte di essa.

- 9 intervistati riadattano semanticamente il testo dell'affermazione: tendono ad aumentare il numero di caratteristiche che l'immigrato dovrebbe possedere per avere il diritto di restare in Italia. Molti intervistati sottolineano che "avere un lavoro non basta; deve essere un lavoro regolare", altri commentano "Sì, basta il lavoro, ma se sei un delinquente no, te ne devi andare" e c'è anche chi sottolinea le caratteristiche del lavoro che "deve essere un lavoro a tempo indeterminato", fino a raggiungere commenti di carattere generale "Possono rimanere se sono persone per bene". È frequente, quindi, che gli intervistati non esprimano il proprio grado accordo / disaccordo sul contenuto dell'affermazione, ma rispondono riadattandone in parte il contenuto, inserendo aspetti non presenti nella formulazione originaria. Tali aspetti riguardano principalmente il fatto che l'immigrato viva in una condizione di legalità, di cui il lavoro regolare è solo una parte.
- In 3 casi i soggetti hanno difficoltà interpretative. 3 intervistati mostrano chiare difficoltà interpretative nel comprendere la natura del lavoro che l'immigrato dovrebbe possedere per restare in Italia. Un intervistato commenta "Beh, deve essere lavoro regolare; se è in nero, no… altrimenti c'è lo sfruttamento da una parte e l'evasione dall'altra", e un altro prima di rispondere chiede all'intervistatore "Intendi anche

lavoro in nero?". È opportuno chiarire questo aspetto.

- 2 sono i possibili casi di curvilinearità. Chi si dichiara d'accordo con questa affermazione di solito ha un atteggiamento aperto e positivo verso gli immigrati, ma dai commenti riportati rilevo che non sempre è così. A volte accade che due persone che si dichiarano d'accordo con questo *item* abbiano motivazioni antitetiche. Ad esempio un intervistato risponde "Molto d'accordo, questo sarebbe il modo perfetto per fare un'immigrazione selezionata; in questo caso il paese crescerebbe invece di essere danneggiato dall'immigrazione", e un altro "Sono molto d'accordo perché se lavorano l'economia va avanti e aumenta, quindi non vedo il motivo di mandarli via, anzi!". In questi casi i due intervistati mostrano segni di pregiudizio raziale, perché vedono nell'immigrato solo uno strumento a disposizione dell'economia italiana e dei suoi imprenditori e non certo un individuo che ha il diritto di rimanere nel luogo in cui è emigrato. Tre intervistati hanno dato, dunque, la stessa risposta di chi si dichiara d'accordo pur avendo un atteggiamento opposto, cioè di completa apertura verso l'immigrato "Sono completamente d'accordo perché sono essere umani, e, se hanno un lavoro, non vedo perché debbano essere cacciati".

Dall'analisi dei commenti emerge che, qualora l'ipotesi di curvilinearità fosse confermata, l'*item* andrebbe eliminato dal questionario. Se ciò non si verificasse, credo sia comunque opportuno riformularne il testo in questo modo 'Si dovrebbe permettere agli immigrati che hanno un lavoro *regolare* di restare in Italia'.

Inserendo il termine 'regolare', si eliminerebbero anche le difficoltà interpretative di chi si interroga sulla natura regolare o meno del lavoro dell'immigrato; inoltre aiuterebbe anche tutti quegli intervistati che rispondono alla domanda riadattandone in parte il contenuto, inserendo particolari caratteristiche che l'immigrato dovrebbe avere per restare in Italia. Tali caratteristiche, infatti, riguardano principalmente il fatto che l'immigrato vive o meno in una condizione di legalità, di cui il lavoro è solo una parte. L'inserimento

dell'espressione 'lavoro regolare' forse permetterebbe all'intervistato di dirimere i propri dubbi al riguardo, perché "solitamente chi ha un lavoro in regola è una brava persona che rispetta le regole del paese che lo ospita".

Domanda 23.4

4) È giusto concedere la cittadinanza agli immigrati che risiedono in Italia da cinque anni, purché non abbiano commesso reati

Dall'analisi dei commenti ho formulato 18 giudizi di affidabilità positivi e 32 giudizi negativi. Quindi 32 intervistati non hanno ben compreso la domanda o parte di essa.

- 22 episodi di riadattamento semantico. Dalla lettura delle trascrizioni delle risposte di ben 22 intervistati si ha la sensazione che molti di questi stiano commentando la risposta a un'affermazione differente da quella sottoposta a *pretesting.* Dopo aver espresso il proprio grado di accordo sul concedere o meno la cittadinanza agli immigrati, dai commenti degli intervistati appare chiaro che molti di loro hanno frainteso la domanda. Infatti sembra che alcuni abbiano compreso "È giusto concedere la cittadinanza agli immigrati che risiedono in Italia". Ad esempio un intervistato risponde "Assolutamente d'accordo perché nel momento che entrano a far parte del nostro tessuto economico, politico e civile, a mio avviso hanno diritto a questo tipo di cosa, ed essere considerati anche italiani", e un altro intervistato dice "No, per niente d'accordo, per me la cittadinanza non devi darla solo in base al tempo che hai passato qui ma in base a dei parametri che devi stabilire, la lingua prima di tutto, secondo la conoscenza delle culture, il livello di integrazione". La maggior parte degli intervistati comprende "È giusto concedere la cittadinanza agli immigrati che risiedono in Italia da cinque anni". A mo' di esempio, "Per me 5 anni sono pochi, sono del tutto in disaccordo", e molti altri "è È un po' poco cinque anni". C'è anche chi, pochi in verità, ha compreso "È giusto

concedere la cittadinanza agli immigrati che risiedono in Italia, purché non abbiano commesso reati". Riporto il commento di un'intervistata "Allora il discorso che ti faccio è di una brava persona che ha lavorato per integrarsi, allora sì; certo se mi accorgo che tu sei arrivato qui e cominci a rubare e a fare il delinquente, non te la do". In tutti e tre i casi gli intervistati o inseriscono autonomamente criteri propri per definire quali immigrati possono o meno ricevere la cittadinanza, o fanno riferimento a uno solo dei due immessi dal ricercatore. La distorsione del riadattamento semantico è palese: gli intervistati precisano autonomamente i criteri secondo i quali un immigrato può o non può ottenere la cittadinanza italiana, incuranti di quelli previsti dal ricercatore (la durata della residenza sul territorio italiano e, specialmente, l'assenza di reati).

- In 7 casi gli intervistati interpretano erroneamente il proprio compito cognitivo. Spesso l'intervistato comprende che la domanda rileva una competenza, cioè se conosce o meno la legge attuale sulla cittadinanza, e non un'opinione. "Non so come funzionino le leggi sulla cittadinanza" oppure "Qui ci dovrebbe pensare il legislatore ma in linea di massima sono d'accordo".
- 3 sono gli episodi di difficoltà interpretative sul termine 'reati'. Tre intervistati hanno chiesto all'intervistatore o di specificare la natura del reato, o di chiarire se si trattasse di reati commessi in Italia o nel pase di origine dell'immigrato.

Balza agli occhi la distanza tra le esigenze informative del ricercatore e le risposte fornite dagli intervistati, in cui, o si limitano a esprimere la loro opinione sulla concessione della cittadinanza agli immigrati, oppure autoselezionano le caratteristiche che l'immigrato deve possedere per ottenerla, senza tenere in considerazione quelle inserite dal ricercatore nel testo della domanda.

Date queste considerazioni, propongo o di eliminare l'affermazione dalla batteria di scale Likert oppure di riformularla in questo modo.

'È giusto concedere la cittadinanza agli immigrati *regolari* che

risiedono in Italia'.

Propongo, quindi, di immettere un solo criterio che deve essere preso in considerazione, e che riunisce un po' tutti quelli suggeriti dagli intervistati nei loro commenti, cioè la regolarizzazione dell'immigrato. Poiché parecchi non sono interessati alla durata del soggiorno in Italia, e quasi nessuno si cura del numero di reati commessi, mentre a tutti sta a cuore che l'immigrato sia regolare, non clandestino, che abbia un lavoro, paghi le tasse, ecc., in sintesi "sia una brava persona", è forse opportuno evitare di soffermarsi solo su singoli requisiti necessari alla cittadinanza, e riunirli tutti sotto l'etichetta della 'regolarizzazione'.

Domanda 23.5

5) La presenza degli immigrati è positiva perché permette il confronto con altre culture

Dall'analisi dei commenti ho formulato 46 giudizi di affidabilità positivi e 4 giudizi negativi. Quindi solo 4 intervistati non hanno ben compreso la domanda o parte di essa. L'analisi non ha evidenziato nulla di interessante. Le poche distorsioni emerse sono riadattamenti semantici; tutti di diversa natura. Propongo, quindi, di lasciare inalterata la formulazione dell'*item*, visto il basso numero di giudizi negativi ricevuti.

Domanda 23.6

6) L'aumento degli immigrati favorisce il diffondersi del terrorismo e della criminalità

Dall'analisi dei commenti ho formulato 25 giudizi di affidabilità positivi e 25 giudizi negativi.

- 17 sono i casi di riadattamento semantico. Se si escludono un paio di riadattamenti semantici irrilevanti sul piano del *pretesting*, il resto degli intervistati incorsi in questa forma di distorsione ha mostrato la tendenza a rispondere a uno solo dei due oggetti (terrorismo o criminalità) inclusi nell'affermazione. Solitamente l'intervistato esprime il suo

grado di accordo / disaccordo sulla diffusione della criminalità dovuta alla presenza degli immigrati in Italia, tralasciando l'aspetto del terrorismo. Ecco alcuni esempi, "Sono d'accordo, il fatto che ci sia un afflusso maggiore di immigrati, proprio a livello statistico, può far si che ci sia un aumento di criminalità", e un altro commenta "Decisamente sì, se non trovano lavoro, è chiaro che fanno altro e delinquono", e ancora un altro intervistato dice "Assolutamente in disaccordo, non credo che il problema della criminalità sia da ricondurre semplicemente alla presenza o meno degli immigrati o al numero elevato degli immigrati che ci sono nel nostro paese". È più raro che l'intervistato esprima il suo grado di accordo / disaccordo sulla diffusione del terrorismo dovuto alla presenza degli immigrati in Italia, tralasciando l'aspetto della criminalità. "Se tu non tuteli l'ingresso e permetti a chiunque di entrare, anche alle persone che come lavoro fanno sviluppare il terrorismo, ti dico di sì", un altro intervistato commenta "Sì, per gli islamici sono d'accordo, sono terroristi".

- 8 sono i casi di doppio oggetto cognitivo. A differenza della precedente distorsione, in cui gli intervistati hanno posto la propria attenzione o sul terrorismo o sulla criminalità, ho rilevato 8 casi in cui altrettanti intervistati hanno risposto tenendo conto di entrambi gli oggetti. Ma, avendo un'opinione differente sul fatto che gli immigrati favoriscano il diffondersi del terrorismo rispetto alla loro capacità di diffondere la criminalità, hanno dato due risposte divergenti: una in riferimento alla criminalità; l'altra al terrorismo. Riporto alcuni esempi, "È una stupidaggine soprattutto per quanto riguarda il terrorismo; per la criminalità purtroppo si tendono a non creare le condizioni per un'accoglienza decente, ed è quindi facile che chi ha fame delinqui". Un altro intervistato commenta "il terrorismo non esiste, siamo noi ad essere terrorizzati da un qualcosa che non c'è; preferirei più sistemare il problema della criminalità comune degli immigrati qui in Italia". Quindi la presenza del doppio oggetto cognitivo nella formulazione della

domanda ha creato le condizioni ideali affinché l'intervistato desse due risposte, una per ogni oggetto.

Entrambe le distorsioni rilevate sono causate dalla presenza del doppio oggetto cognitivo, che impedisce all'intervistato di centrare la propria attenzione su uno solo dei due oggetti.

La soluzione è semplice: eliminare uno dei due oggetti – dalla lettura dei commenti suggerisco il terrorismo, e riformulare così l'*item*.

'L'aumento degli immigrati favorisce il diffondersi della criminalità'.

Qualora il ricercatore sia interessato anche a conoscere l'opinione sulla diffusione del terrorismo, è opportuno formulare un *item ad hoc*, da cui la criminalità è scorporata.

Domanda 24

Preferirebbe vivere in un quartiere in cui ci sono molte persone diverse tra loro o in un quartiere in cui la maggior parte delle persone è simile a lei?

1. **Vivere in un quartiere in cui ci sono molte persone diverse tra loro**
2. **Vivere in un quartiere in cui ci sono persone simili a lei**
3. **Non sa**

Dall'analisi dei commenti ho formulato 40 giudizi di affidabilità positivi e 10 giudizi negativi.

- 5 intervistati riadattano semanticamente la domanda. Due intervistati, invece di rispondere alla domanda, commentano lo stato di somiglianza / diversità culturale del quartiere in cui attualmente vivono. Un altro intervistato risponde prendendo in considerazione le differenze / somiglianze di status sociale tra i residenti del quartiere in cui vorrebbe vivere, incurante delle necessità informative del ricercatore, che ha formulato la domanda ponendosi sul piano della somiglianza / diversità culturale tra i residenti del quartiere in cui l'intervistato vorrebbe vivere. Altri due intervistati parlano della loro volontà di vivere in un quartiere dove le persone conoscono le regole del gioco (le leggi dello stato) disinteressandosi delle

differenze / somiglianze culturali.

- 3 sono le difficoltà interpretative del termine 'simile'. In tre casi gli intervistati hanno chiesto direttamente aiuto all'intervistatore per capire cosa s'intendesse con 'simile'. Ad esempio, "Ma simile a me in senso di cultura?", e un altro "Però tu che intendi con simili?". Grazie all'analisi dei commenti è emersa una possibile causa delle errate interpretazioni del senso della domanda originaria.
- È interessante la critica alla formulazione della domanda. L'intervistato accusa il ricercatore di aver formulato una domanda *leading*, che orienterebbe eccessivamente la risposta delle persone verso una solo categoria. Secondo l'intervistato la domanda spinge le persone a rispondere scegliendo quartieri con persone simili a lui, dato che i quartieri degli immigrati sono degradati, mal collegati e con pochi servizi. "È una domanda fasulla perché i quartieri dove ci sono molti immigrati sono solitamente trascurati, trasandati, con case non curate, e con pochi mezzi di comunicazione e di trasporto. È ovvio che è un rischio vivere lì, viste le condizioni in cui gli immigrati vivono in Italia. Quindi preferisco vivere in un quartiere più omogeneo ma solo per motivi organizzativi, non di relazioni".

Una parte degli intervistati fa fatica a comprendere la domanda perché non coglie quale sia il criterio richiesto dal ricercatore per definire una persona simile o differente da sé. Chi ha formulato la domanda si è posto sul piano della somiglianza / diversità culturale tra i residenti del quartiere in cui l'intervistato vorrebbe vivere, intendendo per 'simile' una somiglianza / diversità culturale tra persone di diversa nazionalità.

A mio parere è opportuno esplicitare meglio questa volontà del ricercatore nel testo della domanda. Io propongo di riformularla in questo modo.

'Preferirebbe vivere in un quartiere in cui ci sono molte persone *culturalmente* diverse tra loro o in un quartiere in cui la maggior parte delle persone è simile a lei?'.

Con questa modifica l'intervistato dovrebbe comprendere che il piano del confronto è esclusivamente culturale.

4.7. Conclusioni

Questo studio metodologico è nato con un duplice obiettivo: sottoporre a controllo l'efficacia del *verbal interaction coding* come tecnica di *pretesting* del questionario strutturato, al fine di individuarne eventuali limiti metodologici e teorici; proporre un nuovo approccio all'analisi dell'interazione tra intervistatore e intervistato con finalità di *pretesting*, attraverso l'analisi dei commenti dell'intervistato nell'intervista flessibile.

Questo studio ha confermato un aspetto ovvio della tecnica ma che solo pochi studiosi hanno finora sottolineato: il *verbal interaction coding* è in grado di rilevare solo le distorsioni manifeste, quelle direttamente osservabili dai comportamenti dei due attori. Tutto ciò che non è chiaramente visibile all'osservazione della condotta dei due soggetti impegnati nell'intervista, in particolar modo i processi interpretativi e cognitivi, è relegato nella scatola nera comportamentista, perché l'interesse è a ciò che i due fanno e non a cosa si dicono.

Posso quindi trarre le seguenti conclusioni. L'analisi del comportamento dell'intervistatore in fase di lettura della domanda si è rivelata utile nel riformularla lì dove i due intervistatori standardizzati si sono regolarmente distaccati dal testo originario della domanda e delle alternative di risposta. Le distorsioni più frequentemente rilevate sono:

1. la mancata lettura delle istruzioni all'intervistato, o almeno la loro modifica;
2. la modifica del *wording* tale da alterare il contenuto della domanda e rilevare una proprietà differente da quella iniziale;
3. l'alterazione della forma e dell'ordine dell'elenco delle risposte preformulate dal ricercatore.

L'analisi del comportamento degli intervistati in fase di formulazione della risposta si è dimostrata utile nel riformulare la domanda lì dove i soggetti hanno ripetutamente prodotto una risposta inadeguata. Le distorsioni più frequentemente rilevate sono:

1. l'errata interpretazione del compito cognitivo assegnato

all'intervistato, cioè delle istruzioni su come rispondere alla domanda;
2. le critiche dell'intervistato alla formulazione della domanda;
3. la mancata convergenza della risposta data con una delle alternative preformulate.

L'analisi del comportamento dell'intervistatore nella gestione dell'interazione con l'intervistato in caso di risposta inadeguata si è rivelata infruttuosa: i risultati prodotti (le distorsioni rilevate) sono identici a quelli già emersi con l'analisi del comportamento dell'intervistatore o dell'intervistato, analizzati singolarmente. L'idea comportamentista è che se l'intervistatore gestisce in modo direttivo l'interazione con l'intervistato, allora la domanda necessita di una riformulazione, perché l'intervistatore non è stato in grado di risolvere in modo non direttivo i problemi interpretativi dell'intervistato, cioè senza rischiare di suggerirgli la risposta. Confortato dai risultati empirici della ricerca sostengo che, pur confermando in parte questa tesi, l'analisi della gestione direttiva / non direttiva dell'interazione con l'intervistato possa offrire, al massimo, solo una conferma dei risultati precedentemente emersi con l'analisi della condotta dell'intervistatore e dell'intervistato. Gli si può quindi attribuire un ruolo di controllo delle soluzioni offerte dalle prime due forme di analisi, ma niente di più.

L'altro obiettivo di questo lavoro è controllare la solidità dell'impalcatura teorica che giustifica l'uso del *verbal interaction coding* come strumento di *pretesting*. Da un punto di vista teorico, chi usa il *verbal interaction coding* accetta implicitamente l'assunto che ne è alla base: il tipo di intervista desiderabile è quella in cui non ci sono né deviazioni né scostamenti dei comportamenti dell'intervistatore e dell'intervistato dal corso ideale di intervista, anche detta "sequenza paradigmatica" (Schaeffer e Maynard 1996). L'intervistatore legge a tutti gli intervistati le stesse domande nella forma e nell'ordine in cui sono formulate nel questionario; il rispondente si limita a fornire le informazioni richieste; l'intervistatore le registra, riconducendo la risposta a una delle alternative previste, e passa alla domanda

successiva. Le domande con un numero elevato di sequenze non paradigmatiche, cioè alterate, sono oggetto dell'attività di *pretesting* del ricercatore.

Nella tab. 17 riporto la distribuzione di frequenza delle sequenze interazionali prodotte dalla codifica in matrice delle 50 interviste standardizzate.

Tab. 17 Le sequenze interazionali

	Frequenza	Percentuale
Sequenze ideali	1131	53,9
Sequenze alterate	969	46,1
Totale	2100	100

Delle 2100 sequenze interazionali codificate in matrice il 46% devia rispetto alla sequenza ideale teorizzata dai comportamentisti. Quasi un processo domanda-risposta su due si rivela non gradito ai teorizzatori del *verbal interaction conding*. Ho già ricordato la mia scelta di adottare un approccio morbido in fase di codifica in matrice dei comportamenti dell'intervistatore e dell'intervistato: le semplici modifiche al *wording* da parte dell'intervistatore nella lettura della domanda, che non ne hanno alterato il contenuto, non sono state considerate scostamenti dalla sequenza ideale; le risposte degli intervistati che, pur non coincidendo perfettamente con la formulazione prevista, sono state facilmente ricondotte dall'intervistatore a una delle alternative preformulate, non sono state ritenute deviazioni dalla sequenza ideale. Quindi le 969 sequenze alterate sono effettivamente tali: l'intervistatore o l'intervistato o entrambi sono fuoriusciti dal corso ideale d'intervista.

Ma è sostenibile la tesi secondo la quale le domande che presentano molte sequenze ideali sono state ben progettate, mentre le altre, che hanno registrato un numero maggiore di sequenze alterate, necessitano di modifiche più o meno radicali? Questo interrogativo è centrale nelle riflessioni sull'uso del *verbal interaction coding* come tecnica di *pretesting.*

Per rispondere a tale quesito ho elaborato una possibile tipologia di

sequenze interazionali tra intervistatore e intervistato nell'intervista standardizzata, costruita su queste tre variabili:

1. l'adesione della lettura dell'intervistatore al testo della domanda (nessuna alterazione / alterazione solo del *wording* ma non del contenuto della domanda / alterazione del contenuto della domanda);
2. l'adeguatezza della risposta dell'intervistato (risposta adeguata / inadeguata);
3. l'esito del giudizio di affidabilità, in caso di presenza di un commento spontaneo dell'intervistato *a latere* della risposta (positivo / negativo).

La tipologia da me elaborata ha ben 18 tipi, poiché essi sono l'esito dell'intersezione delle estensioni concettuali delle 7 modalità delle 3 variabili appena descritte:

1. l'intervistatore altera il contenuto della domanda, l'intervistato dà una risposta adeguata, non vi è alcun commento dell'intervistato;
2. l'intervistatore altera il contenuto della domanda, l'intervistato dà una risposta adeguata, l'intervistato commenta *a latere* della risposta, il giudizio di affidabilità è positivo;
3. l'intervistatore altera il contenuto della domanda, l'intervistato dà una risposta adeguata, l'intervistato commenta *a latere* della risposta, il giudizio di affidabilità è negativo;
4. l'intervistatore altera il contenuto della domanda, l'intervistato dà una risposta inadeguata, non vi è alcun commento dell'intervistato;
5. l'intervistatore altera il contenuto della domanda, l'intervistato dà una risposta inadeguata, l'intervistato commenta *a latere* della risposta, il giudizio di affidabilità è positivo;
6. l'intervistatore altera il contenuto della domanda, l'intervistato dà una risposta inadeguata, l'intervistato commenta *a latere* della risposta, il giudizio di affidabilità è negativo;
7. l'intervistatore non altera né il *wording* né il contenuto della domanda, l'intervistato dà una risposta adeguata, l'intervistato

commenta *a latere* della risposta, il giudizio di affidabilità è positivo;

8. l'intervistatore non altera né il *wording* né il contenuto della domanda, l'intervistato dà una risposta adeguata, l'intervistato commenta *a latere* della risposta, il giudizio di affidabilità è negativo;
9. l'intervistatore non altera né il *wording* né il contenuto della domanda, l'intervistato risponde inadeguatamente, non vi è alcun commento dell'intervistato;
10. l'intervistatore non altera né il *wording* né il contenuto della domanda, l'intervistato dà una risposta inadeguata, l'intervistato commenta *a latere* della risposta, il giudizio di affidabilità è positivo;
11. l'intervistatore non altera né il *wording* né il contenuto della domanda, l'intervistato dà una risposta inadeguata, l'intervistato commenta *a latere* della risposta, il giudizio di affidabilità è negativo;
12. l'intervistatore altera solo il *wording* della domanda ma non il contenuto, l'intervistato dà una risposta adeguata, l'intervistato commenta *a latere* della risposta, il giudizio di affidabilità è positivo;
13. l'intervistatore altera solo il *wording* della domanda ma non il contenuto, l'intervistato dà una risposta adeguata, l'intervistato commenta *a latere* della risposta, il giudizio di affidabilità è negativo;
14. l'intervistatore altera solo il *wording* della domanda ma non il contenuto, l'intervistato risponde inadeguatamente, non vi è alcun commento dell'intervistato;
15. l'intervistatore altera solo il *wording* della domanda ma non il contenuto, l'intervistato dà una risposta inadeguata, l'intervistato commenta *a latere* della risposta, il giudizio di affidabilità è positivo;
16. l'intervistatore altera solo il *wording* della domanda ma non il contenuto, l'intervistato dà una risposta inadeguata, l'intervistato commenta *a latere* della risposta, il giudizio di affidabilità è negativo;

17. l'intervistatore non altera né il *wording* né il contenuto della domanda, l'intervistato risponde adeguatamente, non vi è alcun commento dell'intervistato;
18. l'intervistatore altera solo il *wording* della domanda ma non il contenuto, l'intervistato risponde adeguatamente, non vi è alcun commento dell'intervistato.

Gli ultimi due tipi di sequenze (17 e 18) rappresentano la sequenza ideale-paradigmatica per i comportamentisti. Nella 17 non vi è alcuna deviazione; nella 18, nonostante l'intervistatore alteri il *wording* della domanda, questo non ha influenza sul contenuto della stessa né sul resto della sequenza. Le sequenze ideali sono 1131.

I rimanenti 16 costituiscono i diversi tipi di sequenze alterate: ciascuno di esso è la combinazione del comportamento dell'intervistatore nell'aderire o meno al testo nella lettura della domanda, e / o del comportamento dell'intervistato nel rispondere adeguatamente o meno alla domanda, e / o della presenza / assenza del libero commento dell'intervistato *a latere* della risposta, grazie al quale, in caso di presenza, è stato formulato un giudizio (positivo / negativo) sull'affidabilità della definizione operativa della proprietà operativizzata nella domanda e della sua formulazione.

È evidente che il numero di tipi di questa tipologia di sequenze interazionali è eccessivo, ben 18. Attraverso un criterio di prossimità semantica ho deciso di accorparli in soli 4 tipi.

Come ho già detto sopra i tipi 17 e 18 (evidenziati in rosso) sono la sequenza ideale-paradigmatica.

Accorpando i quattro tipi 1, 4, 9, 14 (evidenziati in giallo) ho creato la "sequenza alterata non valutabile con un giudizio di affidabilità", a causa dall'assenza di un commento spontaneo dell'intervistato *a latere* della risposta.

Unendo i sei tipi 2, 5, 7, 10, 12, 15 (evidenziati in verde) ho ideato la "sequenza alterata valutata, con un giudizio di affidabilità positivo". In questo tipo di sequenza, a differenza della precedente, sono riunite le sequenze interazionali sulle quali, nonostante le alterazioni del comportamento dell'intervistatore e dell'intervistato, ho formulato un

giudizio di affidabilità positivo. Grazie alla presenza di un commento spontaneo dell'intervistato, *a latere* della risposta, ho concluso che l'intervistato ha compreso la domanda a cui ha risposto. L'esito del giudizio è stato positivo perché l'intervistato ha interpretato la domanda in linea con le aspettative semantiche del ricercatore che l'ha formulata.

Infine i rimanenti sei tipi 3, 6, 8, 11, 13, 16 (evidenziati in azzurro) sono stati combinati per formare la "sequenza alterata valutata, con un giudizio di affidabilità negativo". In questo tipo di sequenza sono riunite le sequenze interazionali sulle quali ho formulato un giudizio di affidabilità negativo. Grazie alla presenza di un commento spontaneo dell'intervistato, *a latere* della risposta, ho potuto verificare che l'intervistato non ha compreso la domanda a cui ha risposto.

Nella tab. 18 riporto la distribuzione di frequenza dei 3 tipi di sequenze alterate, sopra definiti.

Tab. 18 Distribuzione di frequenza dei tre tipi di sequenze alterate, sopra definiti.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale Valida
Sequenza alterata non valutabile con un giudizio di affidabilità	394	40,7	42,8
Sequenza alterata valutata, con un giudizio di affidabilità positivo	346	35,7	37,6
Sequenza alterata valutata, con un giudizio di affidabilità negativo	181	18,7	19,7
Totale	921	95,0	100,0
Sequenze con commenti *a latere* impossibili da giudicare[33]	48	5,0	
Totale	969	100,0	

33 Delle 969 sequenze alterate non ne ho considerate valide 48. Ho preferito eliminarle dalla mia matrice perché, data la natura difficilmente interpretabile dei commenti rilasciati dagli intervistati, ogni processo domanda-risposta si è rivelato di difficile collocazione in uno dei tre tipi di sequenze alterate. La mia analisi si è limitata ai rimanenti 921 casi.

La tabella 18 mostra che delle 921 sequenze domanda-risposta alterate ben 346 casi, circa il 38% del totale delle sequenze alterate, hanno ottenuto un giudizio di affidabilità positivo. Questo significa che in queste 346 sequenze, invece di cogliere incomprensioni tra intervistato e intervistatore / ricercatore, ho rilevato che gli intervistati hanno compreso correttamente le domande, rispettando le aspettative del ricercatore. In questo caso gli indizi che porto non vanno a favore della tesi comportamentista: non c'è coincidenza tra gli scostamenti dei comportamenti dell'intervistatore e / o dell'intervistato dal corso ideale d'intervista e le ipotizzate distorsioni a carico del questionario che avrebbero dovuto causare l'errata interpretazione delle domande da parte dell'intervistato. La presenza di commenti spontanei degli intervistati *a latere* della risposta mi ha permesso di constatare che per 346 volte a comportamenti devianti dalle prescrizioni comportamentiste non sono corrisposti processi cognitivi e interpretativi scorretti, che avrebbero dovuto impedire all'intervistato di comprendere correttamente la domanda.

Delle 921 sequenze domanda-risposta alterate solo 181, il 20%, hanno ottenuto un giudizio di affidabilità negativo, circa la metà di quelle sequenze alterate che, al contrario, hanno conseguito un giudizio di affidabilità positivo. Ciò vuol dire che solo in 181 casi su 921 posso dire che gli intervistati non hanno compreso le domande secondo le esigenze informative del ricercatore. Se questa quota del 20% fosse più alta, la tesi comportamentista sarebbe confermata, perché ci sarebbe coincidenza tra gli scostamenti dei comportamenti dell'intervistatore e / o dell'intervistato dal corso ideale d'intervista e le distorsioni a carico del questionario che avrebbero causato l'errata interpretazione della domanda da parte dell'intervistato.

In 394 casi, circa il 43% di tutte le sequenze domanda-risposta alterate, non è stato possibile elaborare alcun giudizio di affidabilità, perché gli intervistati non hanno rilasciato nessun commento *a latere* della risposta. La mancanza di commenti mi ha impedito di rilevare quanto in queste 394 sequenze i diversi intervistati abbiano capito o meno la domanda a cui hanno risposto.

Finora l'analisi della tipologia di sequenze alterate è rimasta su un piano generale, perché allargata a tutte le domande del questionario.

Ma per rispondere in modo empiricamente fondato all'interrogativo iniziale "È sostenibile la tesi secondo la quale le domande che presentano un numero maggiore di sequenze alterate necessitano di modifiche più o meno radicali, mentre le altre, in cui è stato rilevato un numero più consistente di sequenze ideali sono da considerarsi ben progettate e ben formulate?", ha senso fare un'analisi circoscritta al sottoinsieme delle domande che hanno registrato un numero di sequenze alterate maggiore del numero di sequenze ideali, visto che secondo i comportamentisti sono proprio queste le domande mal formulate, in cui si concentrano maggiormente i problemi interpretativi dell'intervistato.

Nella tab. 19 riporto la distribuzione di frequenza.

Tab. 19 Distribuzione delle sequenze alterate nelle domande in cui esse sono la maggioranza

	Frequenza	Percentuale	Percentuale Valida
Sequenza alterata non valutabile con un giudizio di affidabilità	206	36,1	37,9
Sequenza alterata valutata, con un giudizio di affidabilità positivo	228	39,9	42
Sequenza alterata valutata, con un giudizio di affidabilità negativo	109	19,1	20,1
Totale	543	95,1	100,0
Sequenze con commenti *a latere* impossibili da giudicare[34]	28	4,9	
Totale	571	100,0	

34 Come già detto nella nota precedente, dalla mia matrice sono stati esclusi alcuni casi, cioè alcune sequenze alterate, data la natura difficilmente interpretabile di alcuni commenti rilasciati dagli intervistati. In questo caso tali sequenze sono 28.

La tabella 19 mostra che delle 543 sequenze domanda-risposta alterate ben 228, il 42% del totale delle sequenze alterate, hanno ottenuto un giudizio di affidabilità positivo. In ben 228 sequenze domanda-risposta su 543 gli intervistati hanno compreso correttamente la domanda, in linea con le attese semantiche del ricercatore.

Delle 543 sequenze domanda-risposta alterate solo 109 hanno ottenuto un giudizio di affidabilità negativo, circa il 20%. Ciò vuol dire che solo in 109 sequenze su 543 gli intervistati non hanno compreso la domanda, meno della metà circa di quelle sequenze alterate che, al contrario, hanno conseguito un giudizio di affidabilità positivo.

In 206 casi, circa il 38%, non è stato possibile elaborare alcun giudizio di affidabilità, perché gli intervistati non hanno rilasciato nessun commento *a latere* della risposta.

L'elemento di novità, rispetto all'analisi della distribuzione delle sequenze alterate in tutte le domande del questionario (vedi tab. 18), è che la categoria modale diventa il tipo di sequenza alterata meno innocua, la "sequenza alterata valutata, con un giudizio di affidabilità positivo".

Ciò equivale a sostenere che, nonostante lo scambio interazionale tra intervistatore e intervistato spesso devii dalla sequenza ideale, l'intervistato tende a comprendere e interpretare correttamente il significato della domanda (del testo, delle istruzioni, delle alternative di risposta), e ciò accade specialmente in quelle domande in cui le deviazioni sono più numerose. Con ciò credo che la tesi comportamentista che sorregge l'impalcatura metodologica del *verbal iteraction coding*, secondo la quale a comportamenti devianti dell'intervistatore e / o dell'intervistato dal corso ideale d'intervista corrispondono processi cognitivi e interpretativi scorretti, vada per lo meno rivista.

Fissati i limiti teorici e metodologici del *verbal interaction coding* come tecnica di *pretesting*, ho proposto una procedura alternativa in grado di diagnosticare, attraverso l'analisi dei commenti dell'intervistato nell'intervista flessibile, le eventuali distorsioni che generano incomprensione tra intervistato e intervistatore /

ricercatore. Ho esposto analiticamente i risultati della mia analisi nel par. 4.6.1.

Contrariamente al limite del *verbal interaction coding* di rilevare solo le distorsioni manifeste, direttamente osservabili nell'intervista standardizzata, l'analisi dei commenti dell'intervistato nell'intervista flessibile è in grado coglierne in profondità le distorsioni interpretative. Questo è possibile grazie alla presenza di un commento dell'intervistato *a latere* della risposta, che mette in condizione di comparare l'interpretazione della domanda da parte dell'intervistato con le intenzioni semantiche del ricercatore che l'ha formulata. In caso di corrispondenza tra le due forme di concettualizzazione, il giudizio di affidabilità è positivo: l'intervistato comprende correttamente la domanda. Se c'è asimmetria, il giudizio di affidabilità è negativo: l'intervistato fraintende il significato della domanda.

Le distorsioni più frequentemente rilevate sono[35]:

- il riadattamento semantico, l'intervistato mal comprende la domanda e il ricercatore rileva una proprietà differente da quella desiderata;
- l'errata interpretazione del compito cognitivo assegnato all'intervistato, cioè delle istruzioni su come rispondere alla domanda;
- le difficoltà interpretative di singoli termini o espressioni nel testo della domanda o delle alternative di risposta, o nell'uso delle tecniche di *scaling*;
- la curvilinearità degli *items* in una batteria di scale Likert, a causa della quale è possibile che due intervistati diano la stessa risposta pur avendo motivazioni opposte sull'affermazione;
- la desiderabilità sociale, "che fa negare alle persone di avere tratti o caratteristiche indesiderabili socialmente" (Pitrone 2009, 326), induce gli intervistati a mentire alle domande del questionario e a dare risposte che riflettano l'immagine migliore di sé e non quella reale;

35 Le distorsioni elencate non sono solo l'esito dell'analisi dei commenti *a latere* della risposta; esse sono anche il risultato dell'analisi dei suggerimenti e delle critiche che gli intervistati hanno mosso alla operativizzazione della proprietà e alla formulazione della domanda. Tali commenti degli intervistati, che pur hanno ben interpretato la domanda, si sono rivelati una preziosa risorsa per individuare eventuali criticità da correggere in fase di *pretesting*.

- errori classificatori, il ricercatore non rispetta uno dei tre criteri di formazione di una buona classificazione (*unicum fundamentum divisionis*, mutua esclusività, esaustività);
- errori nel processo di operativizzazione della proprietà da rilevare, per cui il ricercatore è motivato a rivedere, ad esempio, la tecnica di *scaling* usata;
- la reazione all'oggetto, l'intervistato reagisce a un oggetto della frase o a una parte dell'affermazione ma non al suo contenuto semantico;
- la tendenza dell'intervistato a rispondere 'non so' non perché non ha uno stato sulla proprietà, bensì perché si rifugia in esso;
- la presenza del doppio oggetto cognitivo nel testo della domanda, che porta l'intervistato a rispondere tenendo conto di uno solo dei due oggetti e non di entrambi;
- la formulazione *leading* della domanda, il testo della domanda orienta l'intervistato su una certa risposta a scapito delle altre.

Su 2095 sequenze interazionali (domanda-risposta-commento) delle 50 interviste flessibili, 1496 hanno conseguito un giudizio di affidabilità positivo; 599 un giudizio di affidabilità negativo. In circa il 71% delle sequenze è emerso che gli intervistati hanno risposto alle domande con piena consapevolezza del loro significato; solo nel 29% delle restanti sequenze si rileva che gli intervistati hanno frainteso il senso delle singole domande o parte di esse.

Dal confronto tra i risultati delle due forme di *pretesting* sembra emergere l'idea che in molti casi le libertà che gli intervistatori e gli intervistati si prendono nella gestione dell'interazione nell'intervista non sono dannose alla qualità del dato, anzi.

Concludo questo lavoro con due riflessioni.

1. L'analisi dei commenti dell'intervistato nell'intervista flessibile si è dimostrata una procedura di *pretesting* più efficace del *verbal interacion coding* nell'indagare i processi cognitivi e interpretativi dell'intervistato, per ricavarne utili informazioni su come migliorare la formulazione delle domande del

questionario.

2. Nonostante lo scambio interazionale spesso si discosti dalla sequenza ideale, l'intervistato tendenzialmente comprende e interpreta correttamente il significato delle domande. Se si vogliono conoscere i processi cognitivi e interpretativi che prendono forma nell'intervista non è sufficiente studiare i comportamenti osservabili, bensì è necessario aprire la scatola nera e ispezionare i significati che i due soggetti impegnati nell'intervista si scambiano… anche se questo comporta un lavoro lungo e dispendioso.

Appendice

La guida all'intervista standardizzata:

l'intervistatore deve mettere in campo uno stile standardizzato nella conduzione d'intervista, tale da perseguire l'ideale sequenza paradigmatica nell'interazione con l'intervistato, per ottenere una ferrea standardizzazione e uniformità dello stimolo somministrato ai diversi intervistati.

- Prima di iniziare la lettura delle domande, l'intervistatore legge questa piccola introduzione: "**Poiché molte persone non hanno mai partecipato a un'indagine come questa, le spiegherò brevemente come funziona. Le leggerò un insieme di domande, così come sono scritte, così che ogni intervistato all'indagine possa rispondere alle stesse domande. Le saranno fornite una lista di risposte, e le sarà chiesto di scegliere quella che meglio si adatta al suo pensiero**".

- Le domande vanno lette tutte e per esteso, nella forma e nell'ordine previsto nel questionario.

- Le alternative di risposta devono essere lette tutte, compresa il "non sa".

- Sul questionario, laddove previsto, sono segnate le istruzioni all'intervistato per la formulazione della risposta; anch'esse vanno lette per esteso.

- Se l'intervistato fornisce una risposta inadeguata o incompleta, l'intervistatore chiede chiarimenti e approfondimenti in modo non direttivo, cioè in modo tale da non influenzare il contenuto della risposta:
    - rieleggendo la domanda nella forma prevista;
    - rileggendo tutte le alternative di risposta nella forma e nell'ordine previsto.

- L'intervistatore deve leggere le domande senza modificarne la formulazione originaria, se non in caso di reale difficoltà dell'intervistato, usando in tali occasioni un linguaggio semplice, di uso comune, facilmente comprensibile. I quesiti, infatti, devono essere letti esattamente come sono scritti per evitare interpretazioni differenti da parte dei diversi intervistati. In tal senso, se l'intervistato non comprende una domanda, è necessario rileggerla più lentamente, ma sempre così come è formulata nel questionario. Se l'intervistato continuasse a mostrare problemi interpretativi, l'intervistatore può sostituire alcuni termini con dei sinonimi, ma facendo la massima attenzione a non alterarne il senso.

- Le risposte devono essere registrate sul questionario senza discrezione dall'intervistatore, così da riflettere ciò che l'intervistato effettivamente dice.

- Se l'intervistato risponde "non sa", l'intervistatore deve rileggere la domanda nella forma prevista, se ritiene che:

    - l'intervistato stia prendendo tempo per dare una risposta più accurata;

    - l'intervistato non abbia riflettuto abbastanza sulla risposta da dare, incoraggiandolo a ponderare la risposta, perché "è l'unico qualificato a rispondere all'informazione richiesta";

    - l'intervistato stia dando segnali di perplessità sulla risposta fornita, rassicurandolo sul fatto che "**non ci sono risposte giuste o sbagliate. Le domande sono state pensate per raccogliere le opinioni e le percezioni delle persone**".

- L'intervistatore deve essere neutrale, cioè non deve esprimere opinioni personali né sul contenuto delle domande né sul contenuto delle risposte, così da condurre l'intervista in modo

professionale. È necessario evitare anche qualsiasi commento che possa suonare come approvazione o biasimo nei confronti delle risposte date dagli intervistati.

- Se l'intervistato chiede cosa s'intende per immigrato, l'intervistatore risponde che si tratta de "l'immigrato straniero indipendentemente dalla sua nazionalità". La definizione va data SOLO se l'intervistato chiede delucidazioni in merito.

- È opportuno usare sempre la massima cortesia nei confronti delle persone da intervistare. Qualora l'intervistatore ne percepisca l'utilità, può rivolgersi al rispondente dandogli del tu, specialmente se ciò può contribuire a migliorare il clima di collaborazione.

- Evitare di entrare in spiegazioni troppo dettagliate con interlocutori che polemizzano su alcuni aspetti dell'intervista o del questionario (ad esempio l'esito di una classificazione, sul *wording* o in generale sulla formulazione di una domanda, ecc.).

- È essenziale restare fedeli il più possibile alla risposta dell'intervistato, senza interpretarla. Se non la si è compresa, è meglio chiedere di ripeterla. Se comunque si hanno dei dubbi, è bene fare dei rilanci neutri cercando di ripetere le stessa parole dell'intervistato. Ad esempio: "Lei mi ha detto che… O mi sbaglio?".

- In alcuni quesiti è presente l'alternativa di risposta "Altro (specificare_____)". Tale possibilità deve essere utilizzata solo quando la risposta dell'intervistato non è presente nell'elenco proposto. In questo caso è fondamentale che la trascrizione della risposta dell'intervistato sia riportata fedelmente e per intero nell'apposito spazio.

La guida all'intervista flessibile:

l'intervistatore non deve occuparsi di standardizzare il proprio comportamento, bensì di condurre l'intervista in modo flessibile, adattando il proprio stile alle esigenze interpretative dell'intervistato, per raggiungere la piena standardizzazione e uniformità dei significati trasmessi ai diversi intervistati.

- Prima di iniziare la lettura delle domande, l'intervistatore legge questa introduzione: "**A volte queste indagini usano parole comuni ma con un significato leggermente differente da quello a cui lei è abituato. Ciò accade perché questo tipo di indagini ha bisogno di definizioni tecniche che potrebbero divergere rispetto alle definizioni che le persone quotidianamente assegnano a certi termini. Lei non dovrà sentirsi in alcun modo restio / a a chiedermi spiegazioni sul significato dei termini contenuti nelle domande, o sul senso dell'intera domanda. Infatti io <u>VOGLIO</u> che lei mi faccia domande e mi chieda chiarimenti qualora avesse incertezze su come interpretare le domande che le farò – anche se questo le sembrasse ridicolo. Così, anche se avesse il minimo dubbio sul senso di una domanda, sarò felice di aiutarla. Qualora lei non mi chiedesse aiuto per comprendere il senso delle domande, lei potrebbe non essere in grado di esprimere correttamente la sua opinione, perché correrebbe il rischio di interpretare la domanda in modo differente rispetto a chi l'ha scritta. Inoltre sono interessato a conoscere il "perché", cioè la motivazione che sta alla base della risposta da lei fornita. Qualora lei non motivasse volontariamente la sua risposta, sarò io a spingerla a farlo. Queste mie richieste non sono da considerarsi una critica alle sue risposte, bensì fanno parte di un modo alternativo di condurre l'intervista, partecipato e dinamico. Stiamo, infatti, sperimentando una forma di intervista che si discosta da quelle abituali (l'intervistatore legge la domanda, l'intervistato risponde, l'intervistatore passa alla domanda successiva) dove l'interazione è molto limitata; nel**

nostro caso è necessaria una sua attiva e dinamica collaborazione (sia nelle richieste di chiarimento sia nelle motivazioni delle risposte date). Un approccio passivo a questo nuovo modo di fare l'intervista renderebbe la stessa nulla".

- Almeno inizialmente, le domande vanno lette tutte e per esteso, nella forma e nell'ordine previsto nel questionario.

- Se l'intervistato fornisce una risposta inadeguata o incompleta, l'intervistatore non deve in alcun modo accettarla, bensì ha il compito di aiutare l'intervistato a trasformarla in una risposta adeguata e completa con:

    - o un approccio non direttivo, cioè in modo tale da non influenzare il contenuto della risposta:

        - ripetendo la domanda o parte della stessa nella forma prevista;

        - usando il *marker* "voglio dire…" o "intendo dire…" e sottolineando la differenza tra l'interpretazione data dall'intervistato e quella intesa dal ricercatore;

        - riformulando la domanda con un *wording* differente;

    - o direttivo, rischiando di influenzare il contenuto della risposta:

        - l'intervistatore può fornire una risposta al posto dell'intervistato (*candidate answer*), purché la utilizzi come esempio per far comprendere all'intervistato il tipo di informazione o il compito cognitivo richiestogli, attendendo poi la conferma dell'intervistato;

        - l'intervistatore può fornire una risposta al posto dell'intervistato (*specific answer*), solo qualora il quadro dei significati fino a quel momento emerso ne giustifichi la scelta, attendendo poi la definitiva conferma.

- Al fine di standardizzare il significato trasmesso e non semplicemente la domanda così come formulata dal ricercatore, l'intervistatore ha la facoltà di fare ricorso a tutte le risorse conversazionali di cui quotidianamente fa uso nelle conversazioni ordinarie, stimolando costantemente l'intervistato a rendere esplicite le sue preoccupazioni sul significato di certi termini e sul senso di intere domande.

- Qualora l'intervistatore colga segnali, più o meno espliciti, di incomprensione di tutta o di parte della domanda, egli ha il dovere di accompagnare l'intervistato all'individuazione del problema che è causa della mancata corretta interpretazione, e risolverlo, trasmettendogli il significato originariamente pensato dal ricercatore. L'intervistatore ha la licenza di intervenire ogni volta che l'intervistato esprima volontariamente richieste di chiarimento, e anche ogni qualvolta colga segnali (interruzione dell'intervistato nella lettura della domanda; pause troppo lunghe per elaborare la risposta; risposta ambigua; tono incerto e superficiale; la risposta non incontra una delle categorie prefissate) di mancata o parziale comprensione del senso della domanda.

- Se l'intervistato richiede esplicitamente aiuto all'intervistatore nella comprensione della domanda, l'intervistatore non deve rispondere rileggendo il testo della domanda e delle risposte nella forma e nell'ordine previsto, bensì è autorizzato a cambiare la formulazione originaria della domanda senza alterarne, però, il significato; oppure può procedere in modo direttivo; oppure può ricorrere alle dimensioni di riferimento preparate per ogni domanda, così da accompagnare l'intervistato nella corretta interpretazione. Infatti a differenza del questionario per l'intervista standardizzata, il questionario per l'intervista flessibile, pur identico nei contenuti, permette all'intervistatore di visualizzare la dimensione di riferimento della proprietà-indicatore del concetto generale che nella domanda è operativizzata. L'intervistatore ha così a disposizione

una serie di indicazioni sul senso profondo della domanda, cioè sull'informazione da rilevare per cui è stata pensata e formulata.

- Se l'intervistato non richiede esplicitamente aiuto all'intervistatore nella comprensione delle domande, l'intervistatore può intervenire in qualsiasi momento desideri per risolvere momenti confusionali e chiarire concetti, ovunque lo ritenga necessario, dicendo qualsiasi cosa desideri al fine di assicurarsi che l'intervistato abbia pienamente compreso il significato originario della domanda. Infatti l'intervistatore, in questi casi di incomprensione, non deve lasciare impliciti i significati originariamente intesi dal ricercatore, bensì deve tentare di renderli i più espliciti possibile.

- Qualora l'intervistato non motivasse di *sua sponte* la risposta data, l'intervistatore ha l'obbligo di ricordargli il principale compito cognitivo di un soggetto intervistato con l'intervista flessibile: motivare sempre la sua risposta. Il compito principale di un intervistatore flessibile è accertarsi della congruenza della risposta dell'intervistato con la domanda formulata dal ricercatore. E l'unico modo per raggiungere tale obiettivo è spingere l'intervistato a chiarire il "perché" ha risposto un certo modo e non in un altro. Se l'intervistato si mostra diffidente verso questa pratica e poco collaborativo, l'intervistatore deve ricordargli quanto letto nell'introduzione iniziale all'intervista: "**Stiamo, infatti, sperimentando una forma di intervista che si discosta da quelle abituali (l'intervistatore legge la domanda, l'intervistato risponde, l'intervistatore passa alla domanda successiva) dove l'interazione è molto limitata; nel nostro caso è necessaria una sua attiva e dinamica collaborazione (sia nelle richieste di chiarimento sia nel motivare le risposte). Un approccio passivo a questo nuovo modo di fare l'intervista renderebbe la stessa nulla".** In caso di ulteriore rifiuto dell'intervistato, è opportuno interrompere l'intervista, perché senza la collaborazione dell'intervistato

l'intervista flessibile non ha motivo di esistere.

- L'intervistatore è libero, in fase di negoziazione del significato, di fare ulteriori domande all'intervistato per ottenere l'informazione richiesta, così che l'intervistatore e l'intervistato possano contribuire in modo partecipato a ottenere una risposta pienamente dotata di senso.

- L'intervistatore non deve mai interrompere l'intervistato che non si limita, nel formulare la risposta, a scegliere una delle alternative di risposta previste; qualora l'intervistato facesse lunghe e complesse riflessioni, che sembrano approfondire e chiarire la sua opinione su un certo tema, l'intervistatore ha il dovere di lasciarlo parlare e assecondarlo finché l'intervistato non ha terminato, così da comprendere in profondità la congruenza della sua risposta.

- Se l'intervistato risponde adeguatamente alla domanda, pur non scegliendo la risposta così come scritta bensì riformulandola, l'intervistatore deve accettare la risposta, purché semanticamente congruente, e individuare la categoria di riferimento tra quelle previste dal ricercatore; qualora l'intervistatore avesse perplessità sulla risposta fornita dall'intervistato (sul suo grado di adeguatezza e specificità concettuale), ha il dovere di avviare la negoziazione del significato, per far emergere senza ambiguità la sua opinione.

- L'intervistatore ha il pieno diritto di esprimere giudizi sull'adeguatezza della risposta dell'intervistato. L'intervistatore non deve considerarsi un mero raccoglitore di informazioni, cioè non deve considerarsi una figura neutrale, bensì è tenuto a comunicare all'intervistato il riconoscimento dell'adeguatezza delle sue risposte (ad esempio con l'espressione "OK"), o a esprimere le sue perplessità ("mmmhhh") sia con breve espressioni verbali che con articolate riflessioni.

- Se l'intervistato risponde "non sa", l'intervistatore deve sem-

pre accertarsi che la risposta dell'intervistato corrisponda al suo stato effettivo, e che, al contrario, non sia una risposta 'rifugio', cioè scelta dall'intervistato perché pigro e poco desideroso di riflettere in profondità sulla risposta da dare; al riguardo bisogna fare particolare attenzione alle batterie Likert. L'intervistatore deve sottolineare la dimensione di riferimento della domanda (o *item*) in corrispondenza della quale l'intervistato risponde "non so", così da far emergere con chiarezza i significati sottostanti; sarebbe opportuno anche chiedere il "perché" l'intervistato ritiene di non poter rispondere alla domanda.

- L'intervistatore, qualora colga che la risposta dell'intervistato sia (almeno apparentemente) incoerente rispetto al quadro dei significati fino a quel momento emersi (ad esempio l'intervistato, che fino a quella domanda ha mostrato un atteggiamento di pregiudizio verso gli immigrati, dà poi opinioni progressiste con una certa apertura culturale), ha il dovere di indagare il perché di quella risposta che sembra (sottolineo sembra) contraddire le precedenti, comprendendo le motivazioni dell'apparente incongruenza. In questi casi l'intervistatore deve ottenere una riflessione sulla risposta data, stimolando l'intervistato a una forte collaborazione. Se man mano che l'intervista prosegue l'intervistatore raccoglie informazioni tali da far emergere l'incoerenza di risposte date in precedenza (sulle quali l'intervistatore non era precedentemente intervenuto), l'intervistatore ha il diritto di muoversi liberamente nel questionario, tornando indietro nelle domande incriminate e chiedendo la motivazione a una risposta precedentemente data. In questi casi l'intervistatore non deve mai porsi in aperta critica con l'intervistato per l'incoerenza di certe sue risposte. È sufficiente che l'intervistatore torni indietro nel questionario, richiamando la domanda e la risposta data dall'intervistato in precedenza, e gli chieda di motivare quella risposta. È buona pratica riferirsi all'intervistato con espressioni quali "Questa sua risposta è incoerente rispetto alla risposta data

alla domanda *n*".

- L'intervista flessibile ha senso solo se vige "il principio della cooperazione": i due soggetti impegnati nell'interazione mettono a disposizione le proprie risorse conversazionali per cooperare al pieno raggiungimento della reciproca comprensione. Quindi è necessario capire "perché" l'intervistato abbia dato una certa risposta piuttosto che un'altra.

- Le risposte finali devono essere registrate solo dall'intervistatore sul proprio questionario, così da sollevare l'intervistato da tale compito, e lasciargli esclusivamente l'onere di ascoltare con attenzione le domande e comprenderne a pieno il significato.

- Qualora l'intervistato esprima opinioni e riflessioni sulle caratteristiche del questionario, quindi non solo sulla formulazione e comprensione delle singole domande ma anche su altri aspetti, l'intervistatore non deve erigersi a difesa dello strumento, bensì deve accogliere tutte queste riflessioni e chiedere approfondimenti, evitando di entrare in contrasto con l'intervistato

Questionario

Le domande sono state il risultato di un lungo lavoro di selezione, tale da individuare esclusivamente quelle più usate nelle indagini sociali sullo straniero in Italia e all'estero. Oltre a queste, il questionario contiene altre 9 domande, riconoscibili da un asterisco, che ho ritenuto opportuno inserire perché, pur non rispettando il criterio numerico descritto nel cap. 3, vanno a coprire aree semantiche rilevanti ma rimaste vuote, o quasi, al termine della fase di costruzione del questionario: quella delle "forme di relazione e di contatto con l'immigrato" e quella delle "caratteristiche percepite della condizione di essere immigrato". Devo specificare che la scelta di queste domande e non altre è motivata dalla volontà di sottoporre a *pretesting* proprio queste domande, che più di altre, a mio parere, necessitavano di una riformulazione.

1.*A suo parere, quale tra i seguenti temi rappresenta realmente la prima cosa da risolvere in Italia?

1. **La riduzione delle tasse**
2. **La salvaguardia delle pensioni e dell'assistenza sanitaria**
3. **La lotta alla criminalità**
4. **L'aumento e la difesa dei posti di lavoro**
5. **La regolamentazione dell'immigrazione**
6. **Oppure un altro tema**

La selezione di questa domanda non è stata guidata né da un criterio numerico (quante volte è stata trovata nei diversi questionari raccolti) né semantico (per coprire una particolare dimensione concettuale del concetto di rappresentazione sociale dell'immigrato).

L'inserimento di questa domanda, solitamente usata nei sondaggi di opinione per rilevare quali sono i problemi che gli italiani percepiscono come più urgenti da risolvere in un dato momento storico, è giustificata solo da una necessità metodologica: abituare l'intervistato a comprendere il compito cognitivo richiestogli per tutta l'intervista, in caso di intervista flessibile, o in parte di essa, nell'intervista standardizzata. Per questo l'ho inserita all'inizio del

questionario: l'intervistato deve abituarsi fin dall'inizio a commentare le proprie risposte, e non c'è domanda migliore di questa che tratta tematiche molto generali, su cui tutti gli intervistati si formano quotidianamente un'opinione, che tendono a supportare e motivare nelle discussioni con altre persone della propria rete di relazioni.

Lo scopo è stato duplice: motivare l'intervistato all'intervista standardizzata ad aprirsi con l'intervistato e invogliarlo a dare volontariamente il perché delle sue risposte; abituare l'intervistato all'intervista flessibile a chiarire i perché delle sue risposte, compito a cui non può sottrarsi mai nel corso del questionario.

2. *Per quale motivo pensa che gli immigrati vengano in Italia? Indichi due risposte in ordine di importanza.

1. **Perché sono attratti dal nostro benessere**
2. **Perché sono spinti dalla fame e dalla disoccupazione**
3. **Perché nei loro paesi non c'è libertà**
4. **Perché c'è gente di qua che li fa venire, illudendoli**
5. **Per curiosità e per spirito di avventura**
6. **Perché nei loro paesi c'è una situazione di arretratezza culturale**
7. **Altro (specificare_____)**

La domanda è stata classificata nella dimensione delle "caratteristiche della condizione di essere immigrato". La domanda è stata selezionata dall'indagine "Rumore. Atteggiamenti verso gli immigrati stranieri" Ires Piemonte, 1992.

3. *Lei ha parenti o amici immigrati?

1. **No**
2. **Si, amici**
3. **Si, parenti**
4. **Si, amici e parenti**

La domanda è stata classificata nella dimensione "forme di relazione

e di contatto con l'immigrato". La domanda è stata selezionata dall'indagine "Rumore. Atteggiamenti verso gli immigrati stranieri" Ires Piemonte, 1992**.**

4. ***Lei personalmente ha avuto direttamente a che fare con qualche immigrato per motivi di affari, di lavoro o di studio? È possibile indicare più risposte.**
   1. **Sì, come datore di lavoro domestico**
   2. **Sì, come datore di lavoro o come superioreSi, parenti**
   3. **Sì, come collega**
   4. **Sì, come compagno di studi**
   5. **Sì, loro sono miei clienti o utenti**
   6. **Sì, io sono loro cliente o utente**
   7. **Sì, come subordinato di un immigrato**

La domanda è stata classificata nella dimensione "forme di relazione e di contatto con l'immigrato". La domanda è stata selezionata dall'indagine "Rumore. Atteggiamenti verso gli immigrati stranieri" Ires Piemonte, 1992.

5. ***Come considera in generale questi rapporti?**

Del tutto s oddisfacenti	Né soddisfacenti né insoddisfacenti	Del tutto insoddisfacenti

La domanda è stata classificata nella dimensione "forme di relazione e di contatto con l'immigrato". La domanda è stata selezionata dall'indagine "Rumore. Atteggiamenti verso gli immigrati stranieri" Ires Piemonte, 1992.

6. **In generale, cosa pensa degli immigrati che vivono oggi in Italia?**
   1. **Sono troppi**
   2. **Sono molti ma non troppi**
   3. **Non sono molti**
   4. **Non sa**

La domanda è stata classificata nella dimensione dell'invadenza: la disponibilità degli italiani a convivere, coabitare con gli immigrati, e condividere con loro spazi fisici e sociali comuni.

Ricostruzione della domanda. La domanda è presente in sei ricerche: "Le opinioni degli italiani sull'immigrazione straniera" CNR, Istituto di Ricerche sulla Popolazione e le Politiche Sociali, 2006; "Italiani e immigrazione" ABACUS, 2002; "*Transatlantic Trends: Immigration Survey"* Taylor Nelson Sofres, 2008; *"Attitudes Towards Immigration and National Identity: a Re-awakening of Xenofobia? A survey on attitudes to migration and identity issues in the Springvale Region of Melbourne, Australia"* A. Markus, 1998; "Rumore. Atteggiamenti verso gli immigrati stranieri" Ires Piemonte, 1992; "Stranieri nella metropoli" Cipollini, 2007. In quattro ricerche la domanda è posta con una formulazione molto simile a quella adottata; in queste quattro ricerche il piano di chiusura più ricorrente è quello riportato nel questionario.

7. Alcune persone dicono che l'immigrazione sia soprattutto un problema per l'Italia. Altre pensano che sia soprattutto un'opportunità. Quale si avvicina di più al suo punto di vista?
   1. È soprattutto un problema per l'Italia
   2. È soprattutto un'opportunità per l'Italia
   3. È entrambe le cose
   4. Non è né un problema né un'opportunità
   5. Non sa

La domanda è stata classificata nella dimensione del mutamento / progresso sociale: l'immigrato come risorsa positiva per un rinnovamento economico, sociale, culturale.

Ricostruzione della domanda. La domanda è stata somministrata nella ricerca transnazionale *"Transatlantic Trends: Immigration Survey"* Taylor Nelson Sofres, 2008. La scelta di inserirla nel questionario è stata dettata dall'opportunità di avviare l'intervista con alcune domande a carattere generico, capaci cioè di introdurre

gli intervistati al tema oggetto della ricerca.

8. Le sottopongo ora una serie di affermazioni correnti a proposito degli immigrati. Per ciascuna di esse mi indichi il suo grado di accordo o disaccordo. Le alternative di risposta sono: molto d'accordo, abbastanza d'accordo, poco d'accordo, per niente d'accordo, non sa.collegaamici

1. Gli immigrati pesano sul sistema sanitario nazionale

L'affermazione è stata classificata nell'area della conflittualità. L'immigrato come minaccia al welfare e in particolari ai servizi sanitari nazionali.

Ricostruzione della domanda. La domanda è presente in tre ricerche: *"Pew Research Center for the People & the Press Politcal Typology Survey"* Pew Research Center for the People & the Press, 2011; *"Transatlantic Trends: Immigration Survey"* Taylor Nelson Sofres, 2010; *"Northern Ireland Life and Times Survey"* Queen's University Belfast e University of Ulster, 2009. In due ricerche la domanda costituisce un item di una batteria di scale Likert mentre in un'altra è una delle due alternative di una *forced choice.*

2. L'economia italiana ha bisogno di lavoratori immigrati

L'affermazione è stata classificata nella dimensione del mutamento / progresso sociale: l'immigrato come risorsa positiva per un rinnovamento economico.

Ricostruzione della domanda. La domanda è presente in tre ricerche: *"Welcome to Our World: The Attitudes of New Zealanders to Immigrants and Immigration"* Massey University Palmerston North, 2007; "Rumore. Atteggiamenti verso gli immigrati stranieri" Ires Piemonte, 1992; "Stranieri nella metropoli" Cipollini, 2007; "Questionario" IREF e Pragma, 2005.

3. Gli immigrati aggravano i problemi di ordine pubblico

L'affermazione è stata classificata nella dimensione della devianza: l'immigrato come autore di comportamenti illegali.

Ricostruzione della domanda. La domanda è presente in tre ricerche: "Le opinioni degli italiani sull'immigrazione straniera" CNR, Istituto di Ricerche sulla Popolazione e le Politiche Sociali, 2006; "Questionario" IREF e Pragma, 2005; "Stranieri nella metropoli" Cipollini, 2007. Ho adottato la formulazione della ricerca "Stranieri nella metropoli" perché più facilmente integrabile con le altre frasi delle batterie di scale Likert del nostro questionario.

4. Gli immigrati minacciano la cultura e le tradizioni dell'Italia

L'affermazione è stata classificata nella dimensione della contaminazione e perturbazione culturale: l'incontro tra immigrati e italiani come causa di fusione o di disordine nel reciproco sistema di valori.

Ricostruzione della domanda. Il concetto di minaccia dell'immigrato alla cultura è presente, con formulazioni simili, nelle seguenti sei ricerche: "Rumore. Atteggiamenti verso gli immigrati stranieri" Ires Piemonte, 1992; *"Pew Research Center Poll: Immigration*" Schulman, Ronca, & Bucuvalas, Inc., 2006; *"Welcome to Our World: The Attitudes of New Zealanders to Immigrants and Immigration"* Massey University Palmerston North, 2007; *"Attitudes to Discrimination in Scotland. Scottish Social Attitudes Survey"* Scottish Centre for Social Research, 2006; *"Attitudes Towards Immigration and National Identity: a Re-awakening of Xenofobia? A survey on attitudes to migration and identity issues in the Springvale Region of Melbourne, Australia"* A. Markus, 1998; "Stranieri nella metropoli" Cipollini, 2007.

5. Gli immigrati dovrebbero tornare al loro Paese d'origine

L'affermazione è stata classificata nella dimensione della devianza:

l'immigrato come autore di comportamenti illegali che non ha il diritto di rimanere sul territorio italiano.

Ricostruzione della domanda. La frase è presente con formulazioni identiche in due ricerche: "Stranieri nella metropoli" Cipollini, 2007; *"Transatlantic Trends: Immigration Survey"* Taylor Nelson Sofres, 2008.

6. La maggior parte degli immigrati che arrivano oggi in Italia vuole integrarsi nella società

L'affermazione è stata classificata nella dimensione della contaminazione e perturbazione culturale: l'incontro tra immigrati e italiani come opportunità di fusione nel reciproco sistema di valori.

Ricostruzione della domanda. La frase è presente in due ricerche: "Stranieri nella metropoli" Cipollini, 2007; "*Transatlantic Trends: Immigration Survey"* Taylor Nelson Sofres, 2008.

9. Qual è la sua principale preoccupazione riguardo all'immigrazione?
1. **Diffusione della criminalità**
2. **Terrorismo**
3. **Aumento della disoccupazione**
4. **Diffusione di malattie**
5. **Cambiamento della cultura italiana**
6. **Sovraccarico sui servizi sociali**

La domanda è stata classificata nella dimensione del mutamento / progresso sociale: l'immigrato come risorsa in questo caso negativa, in quanto portatore di un cambiamento dannoso per l'italiano.

Ricostruzione della domanda. La domanda è presente con formulazioni pressoché identiche in quattro ricerche: "Le opinioni degli italiani sull'immigrazione straniera" CNR, Istituto di Ricerche sulla Popolazione e le Politiche Sociali, 2006; *"FOX News / Opinion Dynamics Poll"* Opinion Dynamics Poll, 2010; *"Pew Research Center for the People & the Press Political Survey"* Pew Research Center for

the People & the Press, 2011; *"America's Immigration Quandary"* Pew Research Center for the People & the Press e Pew Hispanic Center, 2006. Tutte le alternative di risposta riportate, eccetto quella relativa alla diffusione di malattie, sono presenti in tutte e quattro le ricerche. L'alternativa sulla diffusione di malattie compare solo nella ricerca "Le opinioni degli italiani sull'immigrazione straniera" ma lo stesso concetto è veicolato anche attraverso due frasi di una batteria di Likert della ricerca "Stranieri nella metropoli"("gli stranieri immigrati diffondono malattie sessuali" e "gli stranieri immigrati introducono malattie prima inesistenti").

10. **Secondo lei, gli immigrati che arrivano oggi in Italia prevalentemente portano via posti di lavoro agli italiani o fanno soprattutto i lavori che gli italiani non vogliono fare?**
    1. **Portano via posti di lavoro agli italiani**
    2. **Fanno i lavori che gli italiani non vogliono fare**
    3. **Entrambe**
    4. **Non sa**

La domanda è stata classificata nell'area della conflittualità. l'immigrato come minaccia per gli italiani nel mercato del lavoro.

Ricostruzione della domanda. La domanda è presente in due ricerche: *"Pew Research Center Poll: Immigration"* Schulman, Ronca, & Bucuvalas, 2006; *"America's Immigration Quandary"* Pew Research Center for the People & the Press e Pew Hispanic Center, 2006. Le stesse frasi sono presenti in molte altre ricerche in batterie di scale Likert. Ho preferito questo formato per non appesantire ulteriormente le batterie di scale Likert.

11. **Pensa che lei o un membro della sua famiglia abbia mai perso il lavoro o non ne abbia ottenuto uno a causa dell'assunzione di un lavoratore immigrato?**
    1. **Si**
    2. **No**
    3. **Non sa**

La domanda è stata classificata nell'area della conflittualità. l'immigrato come minaccia ai posti di lavoro degli italiani.

Ricostruzione della domanda. La domanda è presente con la stessa formulazione e lo stesso piano di chiusura in due ricerche: *"Pew Research Center Poll: Immigration"* Schulman, Ronca, & Bucuvalas, 2006; *"America's Immigration Quandary"* Pew Research Center for the People & the Press e Pew Hispanic Center, 2006.

12. Se fosse suo compito pianificare in questo momento una politica di immigrazione, sarebbe propenso / a ad aumentare il numero di immigrati, ridurlo o mantenerlo al livello attuale?

1. **Aumentarlo**
2. **Ridurlo**
3. **Mantenerlo**
4. **Non sa**

La domanda è stata classificata nella dimensione dell'invadenza: la disponibilità degli italiani a convivere, coabitare con gli immigrati, e condividere con loro spazi fisici e sociali comuni.

Ricostruzione della domanda. La domanda è presente in cinque ricerche *"Gallup Canada Poll"* Gallup Canada, Inc., 2000; *"Gallup Poll"* Gallup Organization, 2010; *"Pew Research Center Poll: Immigration*" Schulman, Ronca, & Bucuvalas, 2006; *"America's Immigration Quandary"* Pew Research Center for the People & the Press e Pew Hispanic Center, 2006; *"General Social Survey"* National Opinion Research Center, 2010. La domanda è presente in tutte le ricerche con la stessa formulazione e le stesse categorie di risposta: ho preferito, tuttavia, modificare il testo della domanda, aggiungendo una breve introduzione, per adattare la formulazione al contesto italiano, contesto in cui sono assenti politiche di regolamentazione dei flussi migratori.

13. Le sottopongo ora una serie di affermazioni correnti a proposito degli immigrati. Per ciascuna di esse mi indichi il suo grado di accordo o disaccordo. Le alternative di risposta sono: del tutto d'accordo, abbastanza d'accordo, né d'accordo né in disaccordo, abbastanza in disaccordo, del tutto in disaccordo, non sa.

1. Il nostro stile di vita deve essere protetto dall'influenza degli immigrati

L'affermazione è stata classificata nella dimensione della contaminazione e perturbazione culturale: l'incontro tra immigrati e italiani come causa di disordine nel sistema dei valori italiani.

Ricostruzione della domanda. La stessa frase è presente in due questionari: *"America's Immigration Quandary"* Pew Research Center for the People & the Press e Pew Hispanic Center, 2006; *"Pew Research Center Poll: Immigration"* Schulman, Ronca, & Bucuvalas, 2006.

2. La presenza di immigrati incide negativamente sul sistema di assegnazione degli alloggi popolari

L'affermazione è stata classificata nell'area della conflittualità: l'immigrato come minaccia per il welfare, e in particolar modo per le risorse destinate alle politiche per la casa.

Ricostruzione della domanda. Il concetto espresso dalla frase è presente in cinque ricerche: *"Pew Research Center for the People & the Press Political Typology Survey"* Pew Research Center for the People & the Press, 2011; *"Transatlantic Trends: Immigration Survey"* Taylor Nelson Sofres, 2010; *"Northern Ireland Life and Times Survey"* Queen's University Belfast e University of Ulster, 2009; *"Welcome to Our World: The Attitudes of New Zealanders to Immigrants and Immigration"* Massey University Palmerston North, 2007; "Rumore. Atteggiamenti verso gli immigrati stranieri" Ires Piemonte, 1992. In tre ricerche il concetto è presente in una frase di una batteria di Likert. Il riferimento agli alloggi popolari è generalmente accorpato in double-barreled questions (con riferimento al sistema

sanitario o alle scuole pubbliche). Ho preferito scorporare i tre aspetti dei servizi pubblici – scuola, sanità e case popolari – al fine di formulare domande il più possibile esenti da forme di distorsione lampanti.

3. Gli immigrati mettono a disposizione dell'economia italiana nuove capacità e spirito di iniziativa

L'affermazione è stata classificata nella dimensione del mutamento / progresso sociale: l'immigrato come risorsa in questo caso positiva per il progresso dell'economia italiana in quanto portatore di novità.

Ricostruzione della domanda. L'affermazione secondo cui gli immigrati rafforzano l'economia italiana grazie alle loro capacità è presente in tre ricerche: *"Pew Research Center for the People & the Press Political Survey"* Pew Research Center for the People & the Press, 2011; "Rumore. Atteggiamenti verso gli immigrati stranieri" Ires Piemonte, 1992; "Questionario" ANES.

4. Bisognerebbe chiudere le frontiere per impedire l'ingresso di altri immigrati

L'affermazione è stata classificata nella dimensione della devianza: l'immigrato come autore di comportamenti illegali che non ha il diritto di entrare nel territorio italiano.

La domanda è presente in due ricerche: "Rumore" IRES; "Indagine sulla rappresentazione sociale dello straniero: il contesto metropolitano" Cipollini).

5. Nelle elezioni comunali occorre dare il diritto di voto agli immigrati in possesso di regolare permesso di soggiorno

L'affermazione è stata classificata nella dimensione della devianza: l'immigrato come autore di comportamenti illegali che non può avere il diritto di voto.

Ricostruzione della domanda. La frase è presente in tre ricerche: "Le opinioni degli italiani sull'immigrazione straniera" CNR, Istituto di

Ricerche sulla Popolazione e le Politiche Sociali, 2006; "Questionario" IREF e Pragma, 2005; *"Transatlantic Trends: Immigration Survey"* Taylor Nelson Sofres, 2008. Le formulazioni delle tre ricerche fanno riferimento a due diversi soggetti: gli immigrati che hanno il permesso di soggiorno (o immigrati regolari) e gli immigrati residenti da alcuni anni in Italia. Si è quindi scelto di far riferimento agli immigrati con permesso di soggiorno.

6. I figli degli immigrati incidono negativamente sulla qualità della scuola

L'affermazione è stata classificata nell'area della conflittualità: l'immigrato come minaccia per il welfare, e in questo caso alla qualità dei servizi erogati dalla scuola pubblica.

Ricostruzione della domanda. Il concetto espresso dalla frase è presente in tre ricerche: *"Transatlantic Trends: Immigration Survey"* Taylor Nelson Sofres, 2008; *"Northern Ireland Life and Times Survey"* Queen's University Belfast e University of Ulster, 2009; *"Welcome to Our World: The Attitudes of New Zealanders to Immigrants and Immigration"* Massey University Palmerston North, 2007. In tutte e tre le ricerche è presente come item in una batteria di scale Likert. Nella formulazione delle tre frasi è presente la locuzione verbale "essere un peso" ma cambia il soggetto: in due frasi il soggetto è "gli immigrati" nell'altra "i figli degli immigrati". Ho preferito questo secondo termine perché più specifico e riferito al contesto scolastico.

14. Alcuni sostengono che sarebbe meglio, per un paese come l'Italia, che gli immigrati mantenessero i propri differenti costumi e le proprie differenti tradizioni. Altri dicono che sarebbe meglio che gli immigrati si adattassero alla nostra cultura, per fondersi in una società più grande. Su una scala da 1 a 7, in cui 1 sta a significare che "gli immigrati dovrebbero mantenere la propria differente cultura", e 7 che "gli immigrati dovrebbero adattarsi e fondersi in una società più grande", quale punteggio si avvicina di più al suo punto di vista?

Gli immigrati dovrebbero mantenere la propria differente cultura	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**Gli immigrati dovrebbero adattarsi e fondersi in una società più grande**

La domanda è stata classificata nella dimensione della contaminazione e perturbazione culturale: l'incontro tra immigrati e italiani come causa di fusione o di disordine nel reciproco sistema di valori.

Ricostruzione della domanda. Questa domanda è presente in tre differenti questionari con una formulazione molto simile: *"General Social Survey"* National Opinion Research Center, 2000; *"Welcome to Our World: The Attitudes of New Zealanders to Immigrants and Immigration"* Massey University Palmerston North, 2007; *"Attitudes to Discrimination in Scotland. Scottish Social Attitudes Survey"* Scottish Centre for Social Research, 2006. Nella prima e seconda ricerca è operativizzata come forced choice, rispettivamente a 7 e 5 posizioni.

15. *Come ritiene che sia per un immigrato l'inserimento in Italia: facile, difficile o pressoché impossibile?

1. **Facile**
2. **Difficile**
3. **Pressoché impossibile**
4. **Non sa**

La domanda è stata classificata nella dimensione delle "caratteristiche della condizione di essere immigrato". La domanda è stata selezionata dall'indagine Le opinioni degli italiani sull'immigrazione straniera, quaderni *"demotrends"*, CNR, Istituto di Ricerche sulla Popolazione e le Politiche Sociali, marzo 2006.

16. ***Ritiene che l'atteggiamento degli italiani nei confronti degli immigrati sia:**
    1. **amichevole / comprensivo**
    2. **indifferente**
    3. **diffidente**
    4. **apertamente ostile**
    5. **non sa**

La domanda è stata classificata nella dimensione delle "caratteristiche della condizione di essere immigrato". La domanda è stata selezionata dall'indagine Le opinioni degli italiani sull'immigrazione straniera, quaderni *"demotrends",* CNR, Istituto di Ricerche sulla Popolazione e le Politiche Sociali, marzo 2006.

17. ***E come giudica, invece, l'atteggiamento degli immigrati nei confronti degli Italiani?**
    1. **amichevole / comprensivo**
    2. **indifferente**
    3. **diffidente**
    4. **apertamente ostile**
    5. **non sa**

La domanda è stata classificata nella dimensione delle "caratteristiche della condizione di essere immigrato". La domanda è stata selezionata dall'indagine Le opinioni degli italiani sull'immigrazione straniera, quaderni *"demotrends"*, CNR, Istituto di Ricerche sulla Popolazione e le Politiche Sociali, marzo 2006.

18. **Ora le leggerò una serie di caratteristiche. Potrebbe dirmi se ogni caratteristica che le leggerò descrive adeguatamente gli immigrati?**

    1. **Gli immigrati sono grandi lavoratori**
       Sì. No. Non sa.

L'affermazione è stata classificata nella dimensione "caratteristiche della condizione di essere immigrato".

Ricostruzione della domanda. La frase è presente in sette ricerche: "Sondaggio ISPO" Istituto per gli Studi sulla Pubblica Opinione, 2002; *"Transatlantic Trends: Immigration Survey"* Taylor Nelson Sofres, 2008; *"Pew Research Center Poll: Immigration"* Schulman, Ronca, & Bucuvalas, 2006; *"America's Immigration Quandary"* Pew Research Center for the People & the Press e Pew Hispanic Center, 2006; "Rumore. Atteggiamenti verso gli immigrati stranieri" Ires Piemonte, 1992; *"General Social Survey"* National Opinion Research Center, 2010; "Stranieri nella metropoli" Cipollini, 2007. In quattro ricerche è presente come frase di una batteria di Likert, in una ricerca come frase in una forced choice e in due ricerche con la formulazione e le categorie di risposta adottate per il presente questionario. Ho preferito questa formulazione per non appesantire le batterie di scale Likert.

2. Gli immigrati sono molto attaccati ai valori familiari
Sì. No. Non sa.

L'affermazione è stata classificata nella dimensione "caratteristiche della condizione di essere immigrato".

Ricostruzione della domanda. La frase è presente con formulazioni simili in tre ricerche: *"Pew Research Center Poll: Immigration"* Schulman, Ronca, & Bucuvalas, 2006; *"America's Immigration Quandary*"; *"Transatlantic Trends: Immigration Survey"* Taylor Nelson Sofres, 2008.

3. Gli immigrati se ne stanno per conto loro e non cercano di integrarsi con gli altri
Sì. No. Non sa.

L'affermazione è stata classificata nella dimensione della contaminazione e perturbazione culturale: l'incontro tra immigrati e

italiani come causa di fusione o di disordine nel reciproco sistema di valori.

Ricostruzione della domanda. La frase è presente con formulazioni simili in quattro ricerche: "*Pew Research Center Poll: Immigration"* Schulman, Ronca, & Bucuvalas, 2006; *"America's Immigration Quandary"* Pew Research Center for the People & the Press e Pew Hispanic Center, 2006; "Stranieri nella metropoli" Cipollini, 2007; *"Welcome to Our World: The Attitudes of New Zealanders to Immigrants and Immigration"* Massey University Palmerston North, 2007. In una ricerca è presente come frase di una batteria di Likert, in un'altra come alternativa di risposta di una domanda sui comportamenti degli stranieri immigrati e nelle restanti due con la formulazione e le alternative di risposta da noi adottate.

4. Gran parte degli immigrati svolge attività criminali
Sì. No. Non sa.

L'affermazione è stata classificata nella dimensione della devianza: l'immigrato visto come autore di comportamenti illegali.

Ricostruzione della domanda. La frase presente in tre ricerche: *"Pew Research Center Poll: Immigration"* Schulman, Ronca, & Bucuvalas, 2006; *"America's Immigration Quandary"* Pew Research Center for the People & the Press e Pew Hispanic Center, 2006; "Italiani e immigrazione" ABACUS, 2002. È stata scelta la formulazione presente nella terza ricerca adottando però il piano di chiusura delle prime due ricerche.

19. *Gli immigrati sono riconoscibili, a suo avviso, da:
Indichi massimo due risposte in ordine di importanza

	I	II
1. aspetto fisico	☒	☒
2. lingua	☒	☒
3. religione	☒	☒
4. abbigliamento (specificare _____)	☒	☒
5. comportamento (specificare _____)	☒	☒
6. altro (specificare _____)	☒	☒
7. non sa	☒	☒

La domanda è stata classificata nella dimensione delle "caratteristiche della condizione di essere immigrato". La domanda è stata selezionata dall'indagine "Stranieri nella metropoli", Cipollini, 2007

20. In generale, quante cose pensa di avere in comune con gli immigrati. Risponda su una scala da 1 a 9, in cui 1 equivale a "a nulla" e 9 a "moltissimo":

Nulla 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Moltissimo

La domanda è stata classificata nella dimensione della contaminazione e perturbazione culturale: l'incontro tra immigrati e italiani come causa di fusione o di disordine nel reciproco sistema di valori.

Ricostruzione della domanda. Il rispondente è chiamato ad esprimere la sua posizione di vicinanza nei confronti degli immigrati nelle seguenti ricerche: *"British Social Attitudes"* National Center for Social Research, 2009; *"General Social Survey"* National Opinion Research Center, 2010. Poiché nella seconda ricerca si chiede ai rispondenti di esprimere la propria vicinanza nei confronti di uno specifico gruppo di immigrati piuttosto che degli immigrati in generale, ho preferito la formulazione presente nella ricerca *"British*

Social Attitudes".

21. Secondo lei, gli immigrati si adattano al nostro modo di vivere?
1. **Sì, tutti**
2. **Sì, nella maggior parte**
3. **Sì, pochi**

La domanda è stata classificata nella dimensione della contaminazione e perturbazione culturale.

Il concetto di capacità di adattarsi è presente in due ricerche (*"America's Immigration Quandary"*; "Questionario per una indagine sulla rappresentazione sociale dello straniero: il contesto metropolitano" Cipollini). La ricerca 2 presenta il seguente piano di chiusura: "Si, tutti; Si, nella maggior parte; Si, pochi". La ricerca 1, invece, il seguente: *"less willing; more willing; about as willing"*. Ho scelto la prima formulazione.

22. Sui giornali si leggono spesso degli articoli sui problemi della casa legati all'arrivo di immigrati. Lei quali delle seguenti politiche sarebbe disposto a sostenere? Indichi una sola risposta
1. **Sono contrario a qualsiasi intervento pubblico su questo problema**
2. **Interventi per fornire dormitori e casi di prima accoglienza**
3. **Fornire nuove case popolari agli italiani più bisognosi e assegnare i vecchi alloggi resi disponibili agli immigrati**
4. **Inserirli nelle graduatorie degli alloggi popolari insieme agli italiani**

La domanda è stata classificata nella dimensione del conflitto in materia di welfare, in questo caso per l'accesso alle risorse destinate alle politiche per la casa.

Ricostruzione della domanda. Domanda travata nella ricerca "Rumore" dell'IRES e *"Northern Ireland Life and Times Survey"* Queen's University Belfast e University of Ulster, 2009, con questa

esatta formulazione.

23. Le sottopongo ora una serie di affermazioni correnti a proposito degli immigrati. Per ciascuna di esse mi indichi il suo grado di accordo o disaccordo. Le alternative di risposta sono: del tutto d'accordo, abbastanza d'accordo, né d'accordo né in disaccordo, abbastanza in disaccordo, del tutto in disaccordo, non sa.

1. Gli immigrati sono un peso per il nostro sistema di assistenza sociale

L'affermazione è stata classificata nella dimensione del conflitto in materia di welfare, in questo caso per l'accesso alle risorse dell'assistenza sociale

Ricostruzione della domanda. La frase è presente in sette ricerche: *"Transatlantic Trends: Immigration Survey"* Taylor Nelson Sofres, 2008; *"FOX News / Opinion Dynamics Poll"* Opinion Dynamics Poll, 2010; *"Pew Research Center for the People & the Press Political Survey"* Pew Research Center for the People & the Press, 2011; *"Northern Ireland Life and Times Survey"* Queen's University Belfast e University of Ulster, 2009; *"Welcome to Our World: The Attitudes of New Zealanders to Immigrants and Immigration"* Massey University Palmerston North, 2007; *"America's Immigration Quandary"* Pew Research Center for the People & the Press e Pew Hispanic Center, 2006; "Stranieri nella metropoli" Cipollini, 2007. In tutte le ricerche è presente la formulazione: "gli immigrati sono un peso". Cambia il riferimento della frase: "i programmi governativi / locali", "il sistema di welfare" o "il sistema di assistenza sociale". Abbiamo preferito quest'ultima espressione, tradotta con "sistema di assistenza sociale", perché più ricorrente.

2. Gli immigrati, accettando lavori senza condizioni, indeboliscono la forza contrattuale dei lavoratori italiani

L'affermazione è stata classificata nella dimensione della

conflittualità nel mondo del lavoro.

Ricostruzione della domanda. La frase è presente in tre ricerche ("Le opinioni degli italiani sull'immigrazione straniera, quaderni *"demotrends"*, CNR, Istituto di Ricerche sulla Popolazione e le Politiche Sociali, marzo 2006; "Rumore. Atteggiamento verso gli stranieri" IRES; Cipollini "Stranieri nella metropoli"). In una ricerca è presente l'espressione "lavoro in nero", in una l'espressione "lavoro senza condizioni" e in una l'espressione "lavoro non regolamentato". Ho preferito l'espressione "lavoro senza condizioni" perché ritengo sia un'espressione più generale, in grado di comprendere i concetti implicati dalle altre due.

3. Si dovrebbe permettere agli immigrati che hanno un lavoro di restare in Italia

L'affermazione è stata classificata nella dimensione della devianza: l'immigrato, che si astiene da comportamenti illegali e ha un lavoro, ha il diritto di rimanere sul territorio italiano.

Ricostruzione della domanda. La domanda è presente in due ricerche ("Rumore" IRES; "Indagine sulla rappresentazione sociale dello straniero: il contesto metropolitano" Cipollini).

4. È giusto concedere la cittadinanza agli immigrati che risiedono in Italia da cinque anni, purché non abbiano commesso reati

L'affermazione è stata classificata nella dimensione della devianza: l'immigrato, che si astiene da comportamenti illegali, ha il diritto di ottenere la cittadinanza dopo 5 anni che risiede in Italia.

Ricostruzione della domanda. La frase è presente in quattro ricerche: "Rumore. Atteggiamenti verso gli immigrati stranieri" Ires Piemonte, 1992; "Stranieri nella metropoli" Cipollini, 2007; "Italiani e immigrazione" ABACUS, 2002; "Le opinioni degli italiani sull'immigrazione straniera" CNR, Istituto di Ricerche sulla Popolazione e le Politiche Sociali, 2006. In due ricerche si chiede agli intervistati se sia giusto concedere la cittadinanza agli stranieri immigrati ("Rumore.

Atteggiamenti verso gli immigrati stranieri" Ires Piemonte, 1992; "Stranieri nella metropoli" Cipollini, 2007) e in altre due se sia giusto concederla agli immigrati che rispettano alcune condizioni: lavorare legalmente in Italia e pagare le tasse ("Italiani e immigrazione" ABACUS, 2002) oppure non commettere reati e risiedere in Italia da 5 anni ("Le opinioni degli italiani sull'immigrazione straniera" CNR, Istituto di Ricerche sulla Popolazione e le Politiche Sociali, 2006). Ho preferito questa formulazione perché ritengo che la frase "è giusto concedere la cittadinanza agli immigrati che ne fanno richiesta" sia troppo generica mentre la frase "gli stranieri che da tempo lavorano legalmente in Italia e pagano le tasse dovrebbero poter ottenere la cittadinanza italiana" potrebbe essere affetta da curvilinearità. In tutte e quattro le ricerche, comunque, la domanda è formulata come frase di una scala Likert.

5. **La presenza degli immigrati è positiva perché permette il confronto con altre culture**

L'affermazione è stata classificata nella dimensione del mutamento / progresso sociale: l'immigrato come risorsa in questo caso positiva per il progresso della cultura italiana derivante dal confronto con altre culture.

Ricostruzione della domanda. "Le opinioni degli italiani sull'immigrazione straniera, quaderni "demotrends", CNR, Istituto di Ricerche sulla Popolazione e le Politiche Sociali, marzo 2006;

6. **L'aumento degli immigrati favorisce il diffondersi del terrorismo e della criminalità.**

L'affermazione è stata classificata nella dimensione della devianza: più immigrati più criminalità.

Ricostruzione della domanda. La frase è presente in tre ricerche: "Le opinioni degli italiani sull'immigrazione straniera, quaderni *"demotrends"*, CNR, Istituto di Ricerche sulla Popolazione e le Politiche Sociali, marzo 2006; General Social Survey, Istitute of National

Opinion Research Center, 2000; *"America's Immigration Quandary"* A joint survey of Pew Research Center for the People & the Press and Pew Hispanic Center in 2006; "Rumore. Atteggiamenti verso gli immigrati stranieri" Ires Piemonte, 1992; *"Welcome to Our World: The Attitudes of New Zealanders to Immigrants and Immigration"* Massey University Palmerston North, 2007".

24. Preferirebbe vivere in un quartiere in cui ci sono molte persone diverse tra loro o in un quartiere in cui la maggior parte delle persone è simile a lei?

1. **Vivere in un quartiere in cui ci sono molte persone diverse tra loro**
2. **Vivere in un quartiere in cui ci sono persone simili a lei**
3. **Non sa**

La domanda è stata classificata nella dimensione dell'invadenza: la disponibilità degli italiani a convivere, coabitare con gli immigrati, e condividere con loro spazi fisici e sociali comuni.

Ricostruzione della domanda. Lo stesso concetto – disposizione all'accettazione di immigrati nel proprio quartiere – è presente, con formulazioni diverse, in cinque ricerche: *"Northern Ireland Life and Times Survey"* Queen's University Belfast e University of Ulster, 2009; *"Attitudes to Discrimination in Scotland. Scottish Social Attitudes Survey*" Scottish Centre for Social Research, 2006; "*World Value Survey"*; "Stranieri nella metropoli" Cipollini, 2007. Ho preferito questa formulazione perché credo sia la più generale, in grado di comprendere le altre.

29. Sesso:

1	Maschio	
2	Femmina	

30. Qual è il suo anno di nascita? |__|__|__|__|

31. Qual è il suo titolo di studio?

1	Nessuno	
2	Licenza elementare	
3	Licenza media	
4	Qualifica professionale	
5	Diploma di scuola superiore	
6	Laurea triennale	
7	Laurea specialistica o vecchio ordinamento	
8	Titolo post laurea	

32. Residenza:

Municipio: |__|__|
CAP: |__|__|__|__|__|

32. Da quante persone è composta la sua famiglia? |__|__|

33. Con chi abita?

1	Da solo	
2	Con il coniuge	
3	Con il partner / fidanzato	
4	Con genitore / i	
5	Con figlio / i	
6	Con suocero / a	
7	Con altro parente	
8	Con studenti / colleghi di lavoro / commilitoni	
9	Con amici	
10	Con altre persone	

34. Attualmente lavora?

1	No, sono in cerca di prima occupazione	
2	No, sono disoccupato	
3	No, faccio la casalinga	
4	No, sono studente / essa	
5	No, sono invalido	
6	No, sono in cassa integrazione o in mobilità	
7	No, sono in pensione	
8	No per motivi diversi da quelli elencati	
9	Sì, saltuariamente	
10	Sì, ma sono in congedo	
11	Sì, a tempo parziale	
12	Sì, a tempo pieno	

35. [*se lavora]* **Svolge un lavoro in proprio o alle dipendenze?**

1	Lavoro in proprio	
2	Lavoro alle dipendenze	

36. [*se lavora o ha lavorato***] Quale è il suo lavoro attuale o l'ultimo che ha svolto? _____**

_____

37. Attualmente sta frequentando un corso di studio o di formazione che prevede il conseguimento di un titolo?

1	Si, elementare o media inferiore	
2	Si, media superiore (specificare_____)	
3	Si, università (specificare_____)	
4	Si, corso di formazione professionale	
5	Altro (specificare_____)	
6	No, nessuno	

AGNOLI, M. S. (1992) *La costruzione delle variabili tra rilevazione e analisi dei dati: il caso dei sondaggi*, in A. Marradi e G. Gasperoni (curr.), *Costruire il dato 2. Vizi e virtù di alcune tecniche di rilevazione delle informazioni*. Milano: Franco Angeli.
AGNOLI, M. S. (1994) *Concetti e pratica nella ricerca sociale.* Milano: Franco Angeli.
AKMAJIAN, *et al.* (1990) *Linguistics: Introduction to Language and Communication*. Cambridge: MTI Press.
ALBERONI, F. *et al.* (1967) *L'attivista di partito.* Bologna: Il Mulino.
ANDERSEN, Ronald *et al.* (1979) *Total Survey Error: Applications to Improve Health Surveys*. Washington: Jossey-Bass.
ANDREWS, F. M. (1984) *Construct Validity and Errors Components of Survey Measures: A Structural Modeling Approach*, in "Public Opinion Quarterly" XLVIII: 409-442.
ARMINEN, I. (1999) *Conversation Analysis: A Quest for Order in Social Interaction and Language Use*, in "Acta Sociologica" XLII: 251-257.
AQULINO, W. S (1993) *Effects of Spouse Presence During the Interview on Survey Responses Concerning Marriage*, in "Public Opinion Quarterly" LVII: 358-376.
AQULINO, W. S (1994) *Interview Mode Effects in Surveys of Drug and Alcohol Use. A Field Experiment*, in "Public Opinion Quarterly" LVIII: 210-240.
BAILEY, K. (1980) *Methods of Social Research*. New York: Free Press.
BARNES, B. e J. LAW (1976) *Whatever should be done with Indexical Expressions?*, in "Theory and Society" III: 223-237.
BASSILI, J. (1993) *Response Latency versus Certainty as Indexes of the Strength of Voting Intentions in a CATI Survey*, in "Public Opinion Quarterly" LVII: 54–61.
BASSILI, J. (1995) *Response Latency and the Accessibility of Voting Intentions: what Contributes to the Accessibility and how it Affects Vote Choice*, in @Personality and Social Psychology Bulletin@ XXI: 686–695.
BASSILI, J. (1996) *The how and why of Response Latency Measurement in Telephone Surveys*, in N. Schwarza e S. Sudman (*eds*.), *An-*

swering Questions. San Francisco: Jossey-Bass.
BASSILI, J. e J. KROSNICK (2000) *Do Strength-Related Attitude Properties Determine Susceptibility to Response Effects? New Evidence from Response Latency, Attitude Extremity, and Aggregate Indices*, in "Political Psychology" XXI: 107–132.
BASSILI, J. e B. SCOTT (1996) *Response Latency as a Signal to Question Problems in Survey Research,* in "Public Opinion Quarterly" LX: 390–399.
BEACH, W.A. (2001) *Stability and Ambiguity: Managing Uncertain Moments when Updating News about Mom's Cancer*, in "Text" XXI: 221-250.
BEATTY, P. (1995) *Understanding the Standardized/Non-Standardized Interviewing Controversy*, in "Journal of Official Statistics" XI: 147-160.
BELLI, R.F. e J.M. LEPKOWSKI (1996) *Behavior of Survey Actors and the Accuracy of Response*, in *"*Health Survey Research Methods: Conference Proceedings DHMS", (PHS) 96-1013: 69-74.
BELSON, W. A. e J. A. DUNCAN (1962) *A Comparison of the Checklist and the Open Response Questioning Systems*, in "Applied Statistics" II: 120-132.
BERGER, P. e T. LUCKMANN (1966) *The Social Construction of Reality*. New York: Doubleday. Le citazioni dalla trad. It. *La realtà come costruzione* sociale. Bologna: Il Mulino. 1973.
BERGMANN, G. (1967) *Realism*. Madison: University of Wisconsin Press.
BICHI, Rita (2000) *La società raccontata. Metodi biografici e vite complesse.* Milano: Frano Angeli.
BICHI, Rita (2002) *L'intervista biografica.* Milano: Vita e Pensiero.
BICHI, Rita (2007) *La conduzione dell'intervista.* Roma: Carocci.
BIEMER, Paul P. e Lars. E. LYBERG (2003) *Introduction to Survey Quality*. New York: Wiley-Interscience.
BIEMER, Paul *et al.* (*eds.,* 1991) *Measurement Errors in Survey*. New York: Wiley.
BIENIAS, J. e C. DIPPO e M. PALMISANO (1987) *Questionnaire Design: Report on the 1987 BLS Advisory Conference*. Washington: Bureau of Labor Statistics, US Department Labor.

BILLIET, Jacques e Geert LOOSVELDT (1988) *Improvement of the Quality of Responses to Factual Surveys Questions by Interviewer Training*, in "Public Opinion Quarterly" LII: 190-211.
BINDMAN, A. (1959) *Interviewing in the Search for Truth"*, in "Sociological Quarterly" LI: 281:288.
BISHOP, G.F. *et al.* (1989) *Pseudo-Opinions on Public Affairs*, 425-436 in E. Singer e S. Presser (*eds.*), *Survey Research Methods*. University of Chicago Press.
BISHOP, G.F. (1992) *Qualitative Analysis to Question-Order and Context Effect: The Use of Think Aloud Responses*, in N. Schwarz e S. Sudman (e*ds.*), *Context Effects in Social Psychological Research*. New York: Spinger-Verlag.
BLALOCK, Huber M. (1969) *Statistica per la ricerca sociale*. Bologna: Il Mulino.
BORING, E. G. (1950) *A History of Experimental Psychology*. New York: Appleton Century-Crofts.
BOUDON, R. (1995) *Le queste et le vrai.* Études *sur l'objectivité des valeurs et de la connaissance*. Parigi: Fayard. Le citazioni dalla trad. it. (1997) *Il vero e il giusto*. Bologna: Il Mulino.
BOURDIEU, P. e J. C. CHAMBREDON e J. C. PASSERON (1968) *Le métier de sociologue. Préalables* épistémologiques. Parigi: Mouton. Le citazioni dalla trad. it. *Il mestiere di sociologo*. Rimini: Guaraldi. 1976.
BRADBURN, N. (1983) *Response Effects*, 289-328 in P.H. Rossi e J.D. Wright e B. Anderson (*eds.*), *Handbook of Survey Research*. New York: Academic Press.
BRADBURN, N. (1984) *Potential Contributions of Cognitive Sciences to Survey Questionnaire Design*, in "Survey Methods Newsletter": 7-10.
BRADBURN, N e S. SUDMAN (1979) *Improving Interview Method and Questionnaire Design*. San Francisco: Jossey Bass.
BRADBURN, N. e N. SCHWARZ e S. SUDMAN (1996) *Thinking about Answers: The Application of Cognitive Process to Survey Methodology*. San Francisco: Jossey-Bass.
BRENNER, Michael (1982) *Response Effects of 'Role-Restricted' Characteristics of the Interviewer*, 131-165 in W. Dijkstra e J. Van der Zouwen (*eds*.), *Response Behaviour in the Survey Interview*. London: Aca-

demic Press.
BRIDGE, G.R. *et al.* (1977) *Interviewing Changes Attitudes – Sometimes*, in "Public Opinion Quarterly XIL: 56-64.
BRUSCHI, A. (1990) *Conoscenza e metodo. Introduzione alla metodologia delle scienze sociali.* Milano: Mondadori.
BRUSCHI, A. (1996) *La competenza metodologica*. Roma: NIS.
BURTON, E. e S. BLAIR (1987) *Cognitive Processes Used by Survey Respondents to Answer Behavioral Frequency Questions*, in "Journal of Consumer Research" XIV: 280-88.
BURTON, E. e S. BLAIR (1991) *Task Conditions, Response Formulation Process, and Response Accuracy for Behavioral Frequency Questions in Surveys*, in "Public Opinion Quarterly" LV: 50-79.
CACCIOLA S. e A. MARRADI (1988) *Contributo al dibattito sulle scale Likert basato sull'analisi di interviste registrate*, in Marradi (cur.), *Costruire il dato*. Milano: Franco Angeli.
CALVI, G. e A. VANNUCCI (1995) *L'elettore sconosciuto*. Bologna: Il Mulino.
CAMPANELLI, P.C. e J. ROTHGEB J. e E. MARTIN (1989) *The Role of Respondent Comprehension and Interviewer Knowledge in CPS Labor Force Classification*, Proceedings of the American Statistical Association, Section on Survey Research Methods. Alexandria, VA.
CAMPANELLI, P.C. e E.A. MARTIN e J.M. ROTHGEB (1991) *The Use of Respondent and Interviewer Debriefing Studies as a Way to Study Response Error in Survey Data*, in "The Statistician" XL,3: 253-264.
CAMPBELL, D. T. e D. W. FISKE (1959) *Convergent and Discriminant Validation by the Multitrait-multimethod Matrix*, in "Psychological Bullettin" LVI, 2: 81-105.
CAMPBELL, D. T. e J. STANLEY (1966) *Experimental and Quasi-experimental Designs for Research*. Chicago: Rand-McNally.
CAMPELLI, E. (1996) *Metodi qualitativi e teoria sociale*, in C. Cipolla e A. De Lillo (curr.), *Il sociologo e le sirene. La sfida dei metodi qualitativi*. Milano: Franco Angeli.
CAMPELLI, E. (1999) *Da un luogo comune. Elementi di metodologia nelle scienze sociali*. Roma: Carocci.
CANNELL, C.F e R.L. KAHN (1953) *The collection of Data by Interview-*

ing, 327-380 in L. Festinger e D. Katz (*eds*.), *Research Methods in the Behavioral Sciences*. New York: Dryden.
CANNELL, C.F. e L. OKSENBERG (1988) *Observation of Behavior in Telephone Interviewers*, 475-495 in Robert M. Groves *et al*. (*eds*.), *Telephone Survey Methodology*. New York: Wiley.
CANNELL, C. F. e S. ROBNSON (1971) *Coding Interviewer Behaviors as a Method of Evaluating Performance*, 525-528 in *Proceeding of the section on Survey Research Method*, *American Statistical Association*.
CANNELL, C.F. e F.J. FOWLER e K.H. MARQUIS (1968) *The Influence of Interviewer and Respondent Psychological and Behavioral Variables on the Reporting in the Household Interviews*, in "Vital and Health Statistics" XXVI, 2.
CANNELL, C.F. e S.A. LAWSON e D.L. HAUSSER (1975) *A Technique for Evaluating Interviewer Performance: A Manual for Coding and Analyzing Interviewer Behavior from Tape Recordings of Household Interviews*. Ann Arbor: University of Michigan.
CANNELL, C.F. e K.F. MARQUIS e A. LAURENT (1977) *A Summary of Studies*, in "Vital and Health Statistics" II: 69.
CANNELL, C.F. *et al.* (1981) *Research on Interviewing Techniques*, 389-437 in S. Leinhart (*ed.*), *Sociological Methodology*. San Francisco: Jossey Bass.
CARMINES, E. G. e R. A. ZELLER (1979) *Reliability and Validity Assessment*. London: Sage.
CASELLI, Di Marco e P. Zerbi (2005) *Indagare col questionario. Introduzione alla ricerca sociale di tipo standard*. Milano: Vita e Pensiero.
CAVALLI, Alessandro (1981) *La funzione dei tipi ideali e il rapporto fra conoscenza storica e sociologica,* 27-52 in Pietro Rossi (cur.), *Max Weber e l'analisi del mondo moderno*. Torino: Einaudi.
CHIARO, Marina (1996) *I Sondaggi Telefonici*. Roma: CISU.
CHIESI, M. A. (2005) *Capitale sociale degli imprenditori e performance aziendale in aree omogenee*, in "Rassegna Italiana di Sociologia" XLVI: 11-40.
CICOUREL, Aaron Victor (1964) *Method and Measurement in Sociology*. New York: Free Press.
CLARK, H.H e M.F. SCHAEFER (1987) *Collaborating on Contributions to*

Conversations, in "Language and Cognitive Processes" II: 19-41-
CLARK, H.H e M.F. SCHOBER (1991) *Asking Questions and Influencing Answers*, 15-48 in J.M. Tanur (*ed.*) *Questions about Questions: Inquires into the Cognitive Bases of Survey*. New York: Russell Sage.
CLARK, H.H e D. WILKEY-GIBBS (1986) *Referring as a Collaborative Process*, in "Cognition" XXII: 1-39.
COCHRAN, Williams (1953) *Sampling Techniques*. New York : John Wiley.
COHEN, A.R. (1958) *Upward Communication in Experimentally Create Hierarchies*, in "Human Relations" XI: 41-53.
COLLINS, A.W. (1970) *Interviewers' Verbal Idiosyncrasies as a Source of Bias*, in "Public Opinion Quarterly" XXXIV: 416-425.
CONRAD, F.G. *et al.* (2005) *Interviewer and Respondent Interaction in Survey Interview*. Amsterdam: Yfke Ongena.
CONVERSE, P. (1964) *The Nature of Belief Systems in Mass Publics*, 206-211 in D. A. Apter (*ed.*), *Ideology and Discontent*. New York: Free Press.
CONVERSE, P. (1987) *Survey Research in the United States: Roots and Emergence 1890-1960*. Los Angeles: University of California Press.
COOK, S.W e C. SELLTIZ (1964) *A multiple-Indictor Approach to Attitude Measurement*, in "Psychological Bulletin" LXII: 36-55.
CORRAO, S. (2000) *Il Focus group*. Milano: Franco Angeli.
COUCH, A. e K. KENISTON (1960) *Yeasayers and Naysayers: Agreeing Response Set as a Personality Variable*, in "Journal of Abnormal and Social Psychology" LX, 2: 151-174.
CRONBACH, Lee J. (1947) *Test Reliability: Its Meaning and Determination*, in "Psychometrika" XII, 1: 1-16.
CRONBACH, Lee J. e Paul E. MEEHL (1955) *Construct Validity in Psychological Tests*, in "Psychological Bulletin", LII, 4 (luglio): 231-302.
CRONBACH, Lee J. (1960) *Essential of Psychological Testing*. New York: Harper & Row.
CZAJA, R. (1988) *Questionnaire Pretesting Comes of Age*, in "Marketing Bulletin" IX: 52-66.
DAL LAGO, A e P. P. GIGLIOLI (1983) *L'etnometodologia e i nuovi stili sociologici*, in P. P. Giglioli e A. Dal Lago (curr.), *Etnometodologia*. Bo-

logna: Il Mulino.
DE CARLO, Nicola e Egidio ROBUSTO (1996) *Teoria e tecniche di campionamento nelle scienze sociali*. Milano: LED.
DE LEEUW, E.D. (1992) *Data Quality in Mail, Telephone and Face to Face Surveys*. Amsterdam: T.T-Publikaties
DE LEEUW, E.D. e J. VAN DER ZOUWEN (1988) *Data Quality in Telephone and Face to Face Surveys. A Comparative Meta Analysis*, 283-300 in R.M. Groves *et al.* (*eds.*).
DE MAIO, T.J. (1983) *Approaches to Developing Questionnaire*, Paper n. 10, Statistical Policy, Office of Management and Budget, Washington.
DEMING, Edwards W. (1944) *On Errors in Survey*, in "American sociological review" IX, 4 (agosto): 359-369.
DEUTCHER, I. (1966) *Words and Deeds: Social Science Policy*, in "Social Problems" XIII: 233-254.
DEUTCHER, I. (1972) *Public and Private Opinions: Social Situations and Multiple Realities*, in S. Z. Nagi e R. G. Corwin (*eds*.), *The Social Contexts of Research*. New York: Wiley.
DEWEY, J. (1938) *Logic, the Theory on Inquiry*. New York: Holt and Co. Le citazioni dalla trad. It. *Logica, teoria dell'indagine*. Torino: Einaudi. 1949.
DILMAN, D.A. e J. TARNAI (1991) *Mode Effects of Cognitively Designed Recall Questions. A Comparison of Answers to Telephone and Mail Surveys*, 73-94 in P. Biemer *et al.* (*eds.*).
DIJKSTRA, W. (1999) *A New Method for Studying Verbal Interactions in Survey Interviews*, in "Journal of Official Statistics" XV: 67-85.
DIJKTRA, W. (2002) *Transcribing, Coding, and Analyzing Verbal Interactions in Survey Interviews*, in D.W. Maynard *et al.*
DRAISMA, Stasja e Wil DJIKSTRA (2004) *Response Latency and (Para) Linguistic Expressions as Indicators of Response Error*, 131-147 in Stanley Presser *et al.* (*eds*.), *Methods of Testing and Evaluating Survey Questionnaires*. New York: Wiley.
DROLET, A.L. e M.W. MORRIS (2000) *Rapport in Conflict Resolution: Accounting for Hw Face to Face Contact Fosters Mutual Cooperation in Mixed-Motive Conflicts*, in "Journal of Experimental Social Psychol-

ogy" XXXVI: 26-50.
DURKHEIM, E. (1895) *Les regles de la method sociologique*. Paris: Alcan. Citazioni dalla trad. It. (1963) *Le regole del metodo sociologico*. Milano: Comunità.
DYKEMA, J e J.M. LEPKOWSKY e S. BLIXT (1997) *The Effect of Interviewer and Respondent Behavior on Data Quality: Analysis of Interaction Coding in a Validation Study*, in L. Lyberg *et al., Survey Measurement and Process Quality*. New York: John Wiley.
EDWARDS, W.S. *et al.* (2002) *A Comparison of two behavior coding systems for pretesting questionnaires*. Proceedings of the Joint Statistical Meetings, Survey Research Methods Section: 889-892.
EISENHOWER, D. *et al.* (1991) *Recall Error: Sources and Bias Reduction Tecniques*, 127-144 in P. Biemer *et al.* (*eds*.).
ELLIS, A. (1947) *Questionnaire versus Interview Methods in the Study on Human Love Relationship*, in "American Sociological Review" XII: 541-553-
ELRICH, J.S. e RIESMAN D. (1961) *Age and Authority in Interview*, in "Public Opinion Quarterly" XXV: 39-56.
EPSTEIN, *et al.* (2001) *Mode Effects in Self-Reported Mental Health Data,* in "Public Opinion Quarterly" LXV: 529-549.
ERICSSON, K. e H. SIMON (1980) *Verbal reports as data*, in "Psychological Review" 87: 215–251.
FABBRIS, L. (1989) *L'indagine campionaria. Metodi, disegni e tecniche di campionamento.* Roma: La Nuova Italia Scientifica.
FELE, Giolo (1991) *L'insorgere del conflitto. Uno studio sull'organizzazione sociale del disaccordo nella conversazione*. Milano: Franco Angeli.
FELE, Giolo (2007) *L'analisi della conversazione*. Bologna: Il Mulino.
FENWICK, I. *et al.* (1982) *Classifying Undecided Voters in Pre-Election Pools*, in "Public Opinion Quarterly" XLVI: 383-391.
FIDELI, Roberto e Alberto MARRADI (1996) *Intervista*, in "Enciclopedia delle scienze sociali" V: 71-82.
FIENBERG, S.E e E. LOFTUS e J.M. TANUR (1985) *Cognitive Aspects of Health Surveys for Public Information Policy*, in "Milbank Memorial Fund Quarterly/Health and Society" LXIII: 598-614.

FINCH, J. (1987) *Research note: the vignette technique in survey research*, in "Sociology" XXI: 105–114.
FINKEL, S.E. e T. GUTEBOCK e M. BORG (1991) *Race of Interviewer Effects in a Pre-election Pool*, in "Public Opinion Quarterly" LV: 313-330.
FLEISHMAN, E.A. (1968) *Attitude Testing*, in "International Encyclopedia of the Social Sciences", I: 369-374.
FODDY, W. (1998) *An Empirical Evaluation of In-Depth Probes Used to Pretest Survey Questions*, in "Sociological Methods & Research" XXVII, I: 103-133.
FOX, B.A. *et al.* (1996) *Resources and Repair: A Cross-linguistic Study of Syntax and Repair*, in E. Ochs, E.A. Schegloff e S.A. Tompson, *Interaction and Grammar*. Cambridge University Press.
FOWLER, Floyd J. (1966) *Education, Interaction and Interview Performance*. Tesi di dottorato dell'Università del Michigan.
FOWLER, Floyd J. (1992) *How Unclear Terms Affect Survey Data*, in "Public Opinion Quarterly" LVI: 218-231.
FOWLER, Floyd J. e Thomas MANGIONE (1986) *Reducing Interviewer Effects on Health Survey Data*. Washington D.C: National Center for Health Service Research.
FOWLER, Floyd J. e Thomas MANGIONE (1990) *Standardized Survey Interviewing: Minimizing Interviewer Related Error*. Newbury Park: Sage.
FRAIRE, M. e A. RIZZI (1990) *Elementi di statistica*. Roma: La Nuova Italia Scientifica.
FRANK, Lawrence R. (1939) *Projective Methods for the Study of Personality*, in "Journal of Psycology" VIII, 2 (ottobre): 389-413.
FREY, Frederick W. (1970) *Cross Cultural Survey in Political Science*, 173-294 in Robert Holt e John Turner (*eds*.), *The Methodology of Comparative Research*. New York: Free Press.
GADAMER, Hans-Georg (1960) *Warheit und Methode*. Tübingen: Mohr. La citazione dalla trad. it. *Verità e metodo*. Milano: Fabbri. 1972.
GALIMBERTI, U. (1996) *Lettere,* "Noi Donne", inserto di "la Repubblica", 10 settembre.
GALTUNG, Johan (1967) *Theory and methods of social research*. Columbia University press.

GEER, J. G. (1988) *What Do Open-Ended Questions Measure?*, in "Public Opinion Quarterly" LII: 365-371.
GARFINKEL, H. (1967) *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.GARFINKEL, H. (*ed*., 1986) *Ethnomethodological Studies of Work.* New York: Routledge & Kegal Paul.
GARFINKEL, H. e H. SACKS (1970) *On Formal Structures of Practical Actions*, in J.C. McKinney e E.A. Tiryakian (*eds*.) *Theoretical Sociology. Perspectives and Developments*. New York: Appleton-Century-Crofts.
GIAMPAGLIA, G. (1986) *Alfa, omega e teta: è attendibile la misura dell'attendibilità?*, in "Sociologia e Ricerca Sociale" VII, 21: 75-79.
GOBO, Giampietro (1997) *Le risposte e il loro contesto. Processi cognitivi e comunicativi nelle interviste standardizzate*. Milano: Franco Angeli.
GOODE, W. e P. K. HATT (1952) *Methods in Social Research*. New York: McGraw Hill. Le citazioni dalla trad. It. *Metodologia della ricerca sociale*. Bologna: Il Mulino. 1962.
GOYDER, J. (1987) *The Silent Minority: Nonrespondents on Sample Surveys*. Boulder: Perseus Book.
GORDEN, R (1952) *Interaction Between Attitude and the Definition of the Situation in the Expression of Opinion*, in "American Sociological Review" XVII: 50-58.
GRAYSON *et al.* (1998) *The Numeric Values of Rating Scales May Affect Scale Meaning*, in "International Journal of Public Opinion Research" X: 177-183.
GRASSO, Pier Giovanni (1964) *Personalità giovanile in transizione. Dal familismo al personalismo*. Zurich: Pas-Verlag.
GREE, M. e HOLBROOK A.L. e KROSNICK J. (2003) *Telephone versus Face to Face Interviewing of National Probability Samples with Long Questionnaires*, in "Public Opinion Quarterly" LXVII, 79-125.
GREMY, J.P. (1987) *Les experiences francaises sur la formulation des questions d'enquete*, in "Reviue francaise de sociologie" XXLIII: 567-599.
GRICE, H. P (1957) *Meaning, The Philosophical Review*, 377-388 in D. D. Steinberg e L. A. Jacobovitz (*eds.*), *Semantics: an interdisciplinary reader in philosophy, linguistic and psychology*. London: CUP.

GRICE, H. P. (1975) *Logic and Conversation*, in E. Cole e J. Morgan (*eds.*), *Sintax and Semantics 3: Speech Acts*. New York: Academic Press.
GROVES, Robert (1989) *Survey Errors and Survey Costs*. New York: Wiley.
GROVES, Robert M. e L. J. MAGILAVY (1986) *Measuring and Explaining Interviewer Effects in Centralized Telephone Surveys*, in "Public Opinion Quarterly" L: 251-266.
GROVES, Robert M. (1991) *Measurement across Disciplines*, 1-28 in Biemer *et al*., *Measurement Errors in Survey*. New York: Wiley.
GROVES, Robert M. *et al*. (*eds*., 1988) *Telephone Survey Methodology*. New York: Wiley.
GROVES, Robert M. *et al.* (*eds*., 2004) *Survey Methodology*. Hoboken: Wiley.
GUIDICINI, P. (1968) *Manuale della ricerca sociologica*. Milano: Franco Angeli.
GUTMAN, L. A. (1946) *The Test-Retest Reliability of Qualitative Data*, in "Psychometrika" I, 3: 189-194.
HACTCHEET, S e H. SCHUMAN (1975) *White Respondent and Race-of-Interviewer Effects*, in "Public Opinion Quarterly" XXIX: 523-528.
HAMILTON, G.V. (1929) *A Research in Marriage*. New York: Boni & Liveright.
HANSEN, Morris e William HURWITZ e William MADOW (1953) *Sample Survey Methods and Theory*. New York: Wiley.
HANSEN, R.H. e E.S. MARKS (1958) *Influence of the Interviewer on the Accuracy of Survey Results*, in "Journal of American Statistical Association" III: 635-655.
HERITAGE, J. (1984) *Garfiknkel and Ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.
HERITAGE, J. (1995) *Conversation Analysis: Methodological Aspects*, in U.M. Quasthoff (*eds.*), *Aspects of Oral Communication*. Berlin: De Gruyter.
HIGGINS, E.T. (1996) *Knowledge Activation: Accessibility, Applicability and Salience*, 75-123 in E.T. Higins e A.W. Kruglanski (*eds.*), *Social Psychology: Handbook of Basic Principles.* New York: Guilford.
HILGARD, Ernest. R. (1971) *Psicologia. Corso introduttivo*. Firenze:

Giunti Barbera.
HILL, R.J. e K.S. CRITTENDEN (1968) *Proceedings of the Purdue Symposium on Etnomethodology*. Lafayette: Purdue University Press.
HIPPLER, H. J. e N. SCHWARZ (1987) *Response Effects in Suerveys*, 102-122 in H. J. Hippler e N. Schwarz e S. Sudman (*eds.*), *Social Information Processing and Survey Methodology*. New York: Springer.
HOLBROOK, Allyson L. e Melaine GREEN e Jon. A. KROSNICK (2003) *Telephone Versus Face-to-Face Interviewing of National Probability Samples with Long Questionnaires. Comparisons of Respondent Satisficing and Social Desirability Response Bias*, in "Public Opinion Quarterly" LXVII: 79-125.
HOUSE, Carol C. e William L. NICHOLLS (1988) *Questionnaire and Design for CATI: Design Objectives and Methods*, 421-436 in Robert M. Groves *et al*. (*eds*.), *Telephone Survey Methodology*. New York: Wiley.
HOUTKOOP-STEENSTRA, H. (2000) *Interaction in the standardized survey interview: the living questionnaire*. Cambridge: University Press.
HUME, David (1748) *An Enquiry Concerning Human Understanding*. La citazione dalla trad. it. (1980) *Ricerche sull'intelletto umano e sui principi della morale*. Milano: Rusconi.
HUNT, S.D. e R.D. SPARKMAN e J.B. WILCOX (1982) *The Pre-Test in Survey Research: Issues and Preliminary Findings*, in "Journal of Marketing Research" XIX: 269-273.
HUSSERL, E. (1927) *ZUR Phanomenologie der Intersubjectivitat*. Le citazioni dalla trad. it. *Idee per una fenomenologia pura e per una filosofia fenomenologica* Torino: Einaudi,
HUTCBY, I. e S. BARNETT (2005) *Aspects of the Sequential Organization of Mobile Phone Conversation*, in "Discourse Studies" VII: 147-171.
HYMAN, Herbert *et al*. (1954) *Interviewing in Social Research*. Chicago: University Press.
JAVELINE, D. (1999) *Response Effects in Polite Culture*, in "Public Opinion Quarterly" LXII: 1-28.
JOHNSON, W.T. e J. DELAMATER (1976) *Response Effects in Sex Surveys*, in "Public Opinion Quarterly" XL: 165-181.
JORDAN, L.A. e A.C. MARCUS e L.G. REEDER (1980) *Response Styles in*

Telephone and Household Interviewing: A Field Experiment, in "Public Opinion Quarterly" XLIV: 210-222.
KAHN, Robert L. e Charles F. CANNELL (1957) *The Dynamics of Interviewing*. New York: Wiley. La citazione della trad. it. (1968) *La dinamica dell'intervista*. Venezia: Marsilio.
KAHN, Robert L. e Charles F. CANNELL (1968) *Interviewing. Social Research*, 149-161 in *International Encyclopedia of the Social Sciences*, vol. VIII. London: MacMillan.
KANE, E. W., e L.J. MACAULAY (1993). *Interviewer gender and gender attitudes*, in "Public Opinion Quarterly" LVII, 1: 1-28.
KISH, Leslie (1965) *Survey Sampling*. New York: Wiley.
KISTELSKI, K. (1978) *Metoda wielostopniowego zadawania pytan o opinie z wieloczlonowa alternatywa*, in "Przeglad socjologiczny", XXX: 95-111.
KNUDSEN, *et al.* (1967) *Response Differences to Questions on Sexual Standards: An Interview-Qestionnaire Comparison*, "Public Opinion Quarterly" XXXI: 290-297.
KORNHAUSER, A. e P.B. SHEATSLEY (1976) *Questionnaire Construction and Interview Procedure*, in C. Selltiz e L. Wrigthsman e S. Cook (*eds*.), *Research Methods in Social*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
KRIESLER, S. E L. SPROULL (1986) *Response Effects in the Electronic Surveys*, in "Public Opinion Quarterly" L: 402-413.
KROSNIKCK, J.A. (1991) *Response Strategies for Coping with Cognitive Demands of Attitude Measures in Survey*, in "Applied Cognitive Psychology" V: 213-236.
KWONG, S. *et al.* (1998) *Intergenerational Communication: The Survey Interview as a Social Exchange*, 245-340 in N. Schwarz *et al.* (*eds.*), *Cognition, Aging, and Self-Report*. Ann Arbor: Edwards Brothers.
LABOV, W. (1972) *Sociolinguistic Patterns*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
LANZETTI, C. (1993) *Validità delle scale Likert: un problema ancora aperto*, in "Ikon" XXVII: 9-56.
LAU, R.R. e D.O. SEARS e R. CENTERS (1979) *The "Positive" Bias in Evaluations of Public Figures: Evidence Against Instrument Artifacts*, in "Public Opinion Quarterly" XLIII: 347-358.

LAZARSFELD, P. F. (1934) *Psychological Aspects of Market Research*, in "Harward Business Review": 54-71. Le citazioni dalla trad. It. (1967) *Metodologia e ricerca sociologica*. Bologna: Il Mulino.
LAZARSFELD, P. (1935) *The Art of Asking Why. Three Principles Underlying the Formulation of Questionnaires*, in "The National Marketing Review" I, 1: 32-43. Le citazioni dalla trad. it. *L'arte di chiedere perché. Tre principi di formulazione del questionario*, in Lombado (cur.), *Lazarsfeld. Saggi storici e metodologici.* Roma: Eucos. 2001.
LAZARSFELD, P. (1941) *Evaluating the Effectiveness of Advertising by Direct Interviews*, in "Journal of Consulting Phsychology" IV: 170-178.
LAZARSFELD, P. (1944) *The Controversy over Detailed Interview*, in "Public Opinion Quarterly" I: 38-60.
LAZARSFELD, P. (1967) *Metodologia della ricerca sociologica.* Bologna: Il Mulino.
LEGRENZI, P. (1994) *Sondaggi sulle intenzioni di voto e sulle opinioni degli elettori. Il punto di vista dello psicologo*, in "Problemi dell'informazione" XIX, 4 (dicembre): 423-436.
LEGRENZI, P. e R. RUMIATI (1996) *Prepararsi ai tests*. *Come sperare i tests di ammissione all'università.* Bologna: Il Mulino.
LESSLER, J. e R. TOURANGEAU e W. SALTER (1989) *Questionnaire Design in the Cognitive Research*, in "Vital and Health Statistics" VI, 1.
LEWONTIN, R. C. *Review of Sex in America: A Definitive Survey*, in "New York Review of Books" XL: 24-29.
LYNCH, M. (1993) *Scientific Practice and Ordinary Action*. New York: Cambridge University Press.
LINTON, M. (1982) *Transformation of Memory in Everyday Life*, 50-67 in U. Neisser (*ed*.), *Memory Observed: Remembering in Natural Contexts*. San Francisco: Freeman.
LOCANDER, W.S e S. SUDMAN e S. BRADBURN (1976) *An Investigation of Interview Method, Threat and Response Distortions*, in "Journal of American Statistical Association" LXXI: 269-275.
LOHR, Sharon (1999) *Sampling Design and Analysis*. Pacific Grove: Duxbury press.
LOMBARDO, C. (1994) *La congiunzione inespressa. I criteri di selezione degli indicatori nella ricerca sociale*. Milano: Franco Angeli.

LOOSVELDT, G. (1995) *The Profile of the Difficult-to-Interview Respondent*, in "Bullettin de méthodologie sociologique" XLVIII: 68-81.
LUCKMANN, Benita (1978) *The Small Life-World of Modern-Man*, 275-290 in Thomas Luckmann (*ed*.), *Phenomenology and Sociology*. Harmond: Penguin.
LUNDBERG, George Andrew (1939) *Foundations of Sociology*. New York: Macmillan.
LUNDBERG, George Andrew *et al.* (1949) *Attraction Patterns in a University*, in "Sociometry" XII: 158-159.
LUTYNSKI, J. (1988) *Un centro di ricerca sulle tecniche di raccolta dei dati*, in Alberto Marradi (cur.), *Costruire il dato*. Milano: Franco Angeli.
MACKENZIE, Brian D. (1980) *Il comportamentismo e i limiti del metodo scientifico*. Roma: Armando.
MAGGINO, Filomena (2004) *La misurazione nelle scienze sociali: teorie, strategie, modelli*. Università di Firenze.
MARACARINO, Aurelia (1997) *Etnometodologia e analisi della conversazione*. Urbino: Quattro Venti.
MARINELLI, Alberto (1988) *Struttura dell'ordine e funzione del diritto: saggio su Parsons*. Milano: Franco Angeli.
MARQUIS, K.H. e C. F. CANNELL (1969) *A Study of Interviewer-Respondent Interaction in the Urban Employment Survey*. University of Michigan: Ann Arbor:
MARQUIS, K. H. e C.F. CANNELL e A. LAURENT (1972) *Reporting Health Events in Households Interviews: Effect of Reinforcement, Question Length, and Reinterviews*, in "Vital and Health Statistics" XLIV, 2.
MARRADI, Alberto (1980) *Concetti e metodo per la ricerca sociale*. Firenze: La Giuntina.
MARRADI, Alberto (1981) *Misurazione e scale: qualche riflessione e una proposta*, in "Quaderni di sociologia" XXIX, 4 (dicembre 1981): 595-639.
MARRADI, Alberto (cur., 1988) *Costruire il dato*. Milano: Franco Angeli.
MARRADI, Alberto (1990) *Fedeltà di un dato, affidabilità di una definizione operativa*, in "Rassegna Italiana di Sociologia" XXXI, 1 (genn-marzo): 55-96.

MARRADI, Alberto (1994) *Referenti, pensiero e linguaggio: una questione rilevante per gli indicatori*, in "Sociologia e Ricerca Sociale" XLIII: 137-207.
MARRADI, Alberto (1997) *Casuale e rappresentativo: ma cosa vuole dire?*, 23-87 in Paolo Ceri (cur.), *Politica e sondaggi*. Torino: Rosenberg & Sellier.
MARRADI, Alberto (2002) *Le scale Likert e la reazione all'oggetto*, 15-52 in A. Marradi e G. Gasperoni (curr.), *Costruire il dato 3*. *Le scale Likert*. Milano: Franco Angeli.
MARRADI, Alberto (2003) *Il ruolo della conoscenza tacita nella vita quotidiana e nella scienza*, 321-336 in Francesco Lazzari e Alberto Merler (curr.), *La sociologia della solidarietà.* Milano: Franco Angeli.
MARRADI, Alberto (2005) *Raccontar storie.* Roma: Carocci.
MARRADI, Alberto (2007) *Metodologia delle scienze sociali*. Bologna: Il Mulino.
MARRADI, Alberto e G. GASPERONI (curr., 1992) *Costruire il dato 2. Vizi e virtù di alcune tecniche di rilevazione delle informazioni*. Milano: Franco Angeli.
MARRADI, Alberto e S. LANDUCCI (1999) *Paul Felix Lazarsfeld: quel che direbbe l'avvocato del diavolo*, in "Sociologia e Ricerca Sociale" XX, 58-59: 150-165.
MARTIN, *et al.* (1986) *Report on the Development of Alternative Screening Procedures for the National Crime Survey*. Washington: Bureau of Social Science Research.
MAUCERI, Sergio (2003) *Per la qualità del dato nella ricerca sociale. Strategie di progettazione e conduzione dell'intervista con questionario.* Milano: Franco Angeli.
MAYNARD, D.W. e N.C. SCHAEFFER (2002) *Standardization and Its Discontents*" in D.W. Maynard *et al.* (*eds.*), *Standardization and Tacit Knowledge: Interaction and Practice in the Survey Interview*. New York: Wiley.
MAYNARD, D.W. *et al.* (2002) *Standardization and Tacit Knowledge: Interaction and Practice in the Survey Interview*. New York: Wiley.
MAYNARD, D.W. (2003) *Bad News, Good News: Conversational Order*

in Everyday Talk and Clinical Settings. University of Chicago Press.
McCOOMBS, M. (1981) *The Agenda Setting Approach*, 121-140 in D. Nimmo e K. Sanders (*eds.*), *Handbook of Political Communication*. Beverly Hills: Sage.
MEAZZINI, Paolo (1980) *Il comportamentismo: una storia culturale*. Pordenone: ERIP.
MECACCI, L. (1994) *Introduzione alla psicologia*. Bari: Laterza.
MERTON, R. K. (1949) *Social Theory and Social Structure*. Glencloe: The Free Press. Le citazioni dalla trad. It. *Teoria e struttura sociale*. Bologna: Il Mulino. 1959.
MILLER, G. A. (1956) *The Magical Number Seven, Plus or Minus Two: Some Limits on Our Capacity for Processing Information*, in "Psychological Review" LXIII: 81-97.
MISHLER, E. G. (1986) *Research Interviewing*. Cambridge University Press.
MOLENAAR, N. J. (1982) *Response Effects of "Formal" Characteristics of Questions*, 49-90 in W. Dijkstra e J. van der Zouwen (*eds.*), *Response Behavior in the Survey Interview*. London: Academic Press.
MONTESPERELLI, Paolo (1998) *L'intervista ermeneutica*. Milano: Franco Angeli.
MONTESPERELLI, Paolo (2003) *Sociologia della memoria*. Bari: LaTerza.
MONTESPERELLI, Paolo (2005) *Come analizzare le interviste ermeneutiche*. Roma: Carocci.
MORGAN, C. L. (1894) *An Introduction to Comparative Psychology*. London: Scott.
MORGAN, C. L. e Henry A. MURRAY (1935) *A Method for Investigating Fantasies: The Thematic Apperception Test*, in "Arch. Neurol. Psychiatry" XXXIV: 289-306.
MORTON-WILLIAMS (1979) *The Use of Verbal Interaction Coding and Follow-up Interviews to Investigate Comprehension of Survey Questions*, in "Journal of Market Research Society" XXVI, 2: 109-127.
MORTON-WILLIAMS (1988) *Factors Affecting Response*, in "Joint Centre for Survey Methods Newsletter" X: 9-12.
MOSER, C.A e G. KALTON (1977) *Survey Methods in Social Investiga-*

tion. London: University Press.
MUZZETTO, L. (2006) *Il soggetto e il sociale. Alfred Schutz e il mondo "taken for granted"*. Milano: Franco Angeli.
NADEAU, R. e G. NIEMI (1995) *Educated Guesses: The Process of Answering Factual Knowledge Questions in Surveys*, in "Public Opinion Quarterly", in uscita.
NEWCOMB, T.M. (1961) *The Acquaintance Process*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
NICOLORO, E. (2007) *Gli intervistatori telefonici e gli errori delle domande.* Tesi di laurea, Università di Roma.
NOELLE-NEUMANN, E. (1984) *The Spiral of Silence: a Theory of Public Opinion*, in "Journal of Communication" XXIV: 43-51.
NOELLE-NEUMANN, E. (1984) *The Spiral of Silence: Public Opinion Our Social Skin*. Chicago: University Press.
NUNNALLY, J.C. (1967) *Psychimetric Theory*. New York: McGrow&Hill. Citazioni dall'edizione 1994.
OGDEN, C. e I. RICHARDS (1966) *Il significato del significato*. Milano: Saggiatore.
OKSENBERG, L. e C. CANNELL e G. KALTON (1991) *New Strategies for Pretesting Survey Questions*, in "Journal of Official Statistics" VII: 349-365.
OPPENHEIM, A. N. (1966) *Questionnaire Design and Attitude Measurement*. New York: Basic Books.
PALETZ, D. e R. ENTMAN (1981) *Media Power Politics*. New York: Free Press.
PALUMBO, M. (1992) *Concetti dell'uomo della strada e concetti del ricercatore*, 15-43 in Alberto Marradi e G. Gasperoni (curr.), *Costruire il dato 2. Vizi e virtù di alcune tecniche di raccolta delle informazioni*. Milano: Franco Angeli.
PARSONS, T. (1937) *The Structure of Social Action*. New York: McGraw-Hill.
PARTEN, M. (1950) *Surveys, Pool and Samples: Practical Procedures*. New York: Harper.
PAVLOV, Ivan (1897) *Lektsii o rabote glavnykh zhelez pishchevaritelnyteh*.

PEABODY, D. (1961) *Attitude Content and Agreement Set in Scales of Authoritarianism: Dogmatism, Anti-Semitism, and Economic Conservatism*, in "Journal of Abnormal and Social Psychology" LXIII: 1-11.
PENDENZA, M. (cur, 2004) *La fiducia: una risorsa per coordinare l'interazione*. Roma: Pubblicazione Armando-
PENEFF, J. (1988) *The Observer Observed: French Survey Researchers at Work*, in "Social Problems" XXXV: 520-535.
PERAKYLA, A. (1995) *Making Links in Psychoanalytic Interpretations. A Conversation Analytical Perspective*, in "Psychotherapy Research" XIV: 307.
PERRY, P. (1960) *Election Survey Procedures of the Gallup Poll*, in "Public Opinion Quarterly" XXIV: 531-542.
PHILIPS, Bernard (1971) *Social Research, Strategies and Tactics*. New York: MacMillian. Le citazioni dall trad. it. *Metodologia della ricerca sociale*. Bologna: Il Mulino. 1977.
PHILIPS, D e K. CLANCY (1972) *Some Effects of "Social Desirability" in Survey Studies*, in "American Journal of Sociology" LXXVIII: 921-940.
PINTO, R e M. GRAWITZ (1964) *Methodes des sciences sociales.* Paris: Dalloz.
PINTO, Roger (1964) *Méthodes des sciences socials*. Paris: Dalloz.
PITRONE, Maria Concetta (1983) *Il sondaggio*. Milano: Franco Angeli.
PITRONE, Maria Concetta (1995) *La formulazione delle domande: alcuni problemi metodologici*, in "Sociologia e Ricerca Sociale" XVI: 45-76.
PITRONE, Marcia Concetta (1998) *Per una cultura del sondaggio*, in "Sociologia e ricerca sociale" XIX: 141-160.
PITRONE, Maria Concetta (1999) *L'arte di chiedere perché*, in "Sociologia e ricerca sociale" XX: 215-242.
PITRONE, Maria Concetta (2009) *Sondaggi e interviste. Lo studio dell'opinione pubblica nella ricerca sociale*. Milano: Franco Angeli.
PITRONE, Maria Concetta e Fabrizio MARTIRE (2007) *Alcune riflessioni sul difficile mestiere di far sondaggi*, in Roberto Gritti e Mario Morcellini, *Elezioni senza precedenti. Dalle primarie dell'Unione al referendum costituzionale: voto, sistemi elettorali e comunicazione*. Milano: Franco Angeli.

PITRONE, Maria Concetta e Rita PAVSIC (2003) *Come conoscere opinioni e atteggiamenti*. Acireale: Bonanno.
POMERANTZ, A. e B.J. FEHR (1997) *Conversation Analysis. An Approach to the Study of Social Action as Sense Making Practices*, in T.A. Van Dijk (*eds.*), *Discourse as Social Interaction*. London: Sage.
PRESSER, S. e S. ZHAO (1992) *Attributes of Questions and Interviewers as Correlates of Interviewing Performance*, in "Public Opinion Quarterly" LVI: 236-240.
PRESSER, S. *et al.* (2004) *Methods for Testing and Evaluating Survey Questions*. New York: Wiley.
PRZYBYLOWSKA, I. e K. KISTELSKY (1982) *The Social Context of Questionnaire Interview.* Lodz: Institut Soziologie.
RAY, J.J. (1990) *Acquiescence and Problems with Forced Choice Scales*, in "Journal of Social Psychology" CXXX: 397-399.
RAYMOND, G. (2003) *Grammar and Social Organization: Yes/No Interrogatives and the Structure of Responding*, in "American Sociological Review" LXVIII: 939-967.
RAZZI, M. (1992) *Fedeltà dei dati racocolti mediante questionario: un controllo empirico*, in Alberto Marradi e G. Gasperoni (curr.), *Costruire il dato 2. Vizi e virtù di alcune tecniche di rilevazione delle informazioni*. Milano: Franco Angeli.
REDDY, M.J. (1979) *The Conduit Metaphor: A Case of Frame Conflict in our Language about Language*, 164-201 in A. Ortony (*ed.*), *Metaphor and Thought*. Cambridge University Press.
RENNIE, L.J. (1982) *Detecting a Response Set to Likert-Style Attitude Items with the Rating Model*, in "Education Research and Perspective" IX: 114-118.
REISER, B e J.B. BLACK e R.P. ABELSON (1985) *Knowledge Structures in the Organization and Retrivial of Autobiographical Memories*, in "Cognitive Psychology" XLII: 89-137.
RICOLFI, L. (cur., 1995) *La ricerca empirica nelle scienze sociali. Una tassonomia*, in "Rassegna Italiana di Sociologia" XXXVI, 3: 389-418.
RIESMAN, D. (1958) *Some Observations on the Interviewing in the Teacher Apprehension Study*, 266-370 in P. F. Lazarsfeld e W. Thielens (*eds.*), *The Academic Mind*. Glencoe: Free Press.

ROBINSON, D. e S. ROHDE (1946) *Two Experiments with Antisemitism Pool*, in "Journal of Abnormal Social Psychology" XLI: 136-144.
ROSE, Arnold M (1961) *Inconsistencies in Attitudes Toward Negro Housing*, in "Social Problems" VIII: 266-282.
ROSTOCKI, A. (1974) *Pytania drazliwe w wywiadzie sociologicznym*, 119-146 in Z. Gostkowski (*eds.*), *Metodologii I Metodyki Badan Terenowyom*.
ROTHGEB, J. e G. B. WILLIS e B. FORSYTH (2007) *Questionnaire Pretesting Methods: Do Different Techniques and Different Organizations Produce Similar Results?*, in "Bulletin de Methodologie Sociologique" XCVI, 1: 5-31.
ROYSTON, P. *et al.* (1986) *Questionnaire Design Research Laboratory*. *Proceedings of American Statistical Association*: 703-707.
RUSSELL, Bertrand A. W. (1905) *On Denoting,* in "Mind" XIV: 479-93.
RUSSELL, Bertrand A. W. (1918-9) *The Philosophy of Logical Atomism,* in "The Monist" XXVIII: 495-527 e XXIX, 1: 32-63. La citazione dalla versione ristampata *Logic and Knowledge*. London: Allen & Unwin. 1956.
RUSSELL, Bertrand A. W. (1938) *Power: A New Social Analysis*, London: George Allen & Unwin.
SARIS, W. (1989) *A Technological Revolution in Data Collection*, in "Quality and Quantity" XXIII: 333-349.
SACKS, H. (1992) *Lectures in Conversation*. Oxford: Blackwell.
SACKS, H. e E.A. SCHEGLOFF e G. JEFFERSON (1974) *A Simplest Systematics for the Organization of Turn Taking for Conversation*, in "Language" L: 696-735.
SACKS, H. e E.A. SCHEGLOFF e G. JEFFERSON (1977) *The Preference for Self-Correction in the Organization of Repair in Conversation*, in "Language LIII: 361-382.
SACKS, H. e E.A. SCHEGLOFF e G. JEFFERSON (2000) *L'organizzazione della presa del turno nella conversazione*, in P.P. Giglioli e G. Fele (curr.), *Linguaggio e contesto sociale*. Bologna: Il Mulino.
SAPIGNOLI, M. (1992) *L'intervistato reagisce all'intera frase o solo a singole parole?*, in Alberto Marradi e G. Gasperoni (curr.), *Costruire il dato 2. Vizi e virtù di alcune tecniche di raccolta delle informazioni*.

Milano: Franco Angeli.
SAPIGNOLI, Michele (2006) *Intervistare col telefono*. Acireale: Bonanno.
SARGENT, H. D. (1945) *Projective Methods: Their Origins, Theory and Application in Personality Research*, in "Psychological Bullettin" XLII, 5: 257-293.
SARIS, W. (1989) *A Technological Revolution in Data Collection*, in "Quality & Quantity" XXIII: 333-349.
SÄRNDAL, Carl-Erike e Bengt SWENSSON e Jan WRETMAN (1992) *Model Assisted Survey Sampling*. New York: Spring.
SAWER, B. J. (1984) *Evaluating for Accountability*. Corvallis: Oregon University Press.
SELLTIZ, Claire e Marie JAHODA (*eds*., 1963), *Research Method in Social Relations*. New York: Holt.
SCHAEFFER, N.C. (1991) *Conversation with a Purpose or Conversation? Interaction in Standardized Interview*, 365-392 in P. Biemer *et al.* (*eds.*).
SCHAEFFER, N.C. e H.W. CHARNG (1991) *Two Experimets in Simplifying Response Categories: Intensity Ratings and Behavioral Frequencies*, in "Sociological Perspectives" XXXIV: 165-182.
SCHAEFFER, N.C. e J. DYKEMA (2004) *Improving the Clarity of Closely Related Concepts: Distinguishing Legal and Physical Custody of Children*, S. Presser *et al.*
SCHAEFFER, N.C. e D.W. MAYNARD (1996) *From Paradigm to Prototype and Back Again: Interactive Aspects of Cognitive Processing in Standardized Interview*, 65-88 N. Schwarz e S. Sudman (*eds*.), *Answering Questions: Methodology for Determining Cognitive and Communicative Processes in Survey Research.* San Francisco: Jossey-Bass.
SCHAEFFER, N. C., e THOMSON E. (1992) *The Discovery of Grounded Uncertainty: Developing Standardized Questions about Strength of Fertility Motivations*, in P. Marsden (*ed*.), *Sociological Methodology*. XXII: 37–82.
SCHEGLOFF, E.A. (1968) *Sequencing in Conversational Openings*, in "American Anthropologist" LXX: 1075-1095.
SCHEGLOFF, E.A. (1987) *Between Micro and Macro: Contexts and oth-*

er Connections, 207-234 in J. Alexander *et al.* (*eds.*), *The Micro Macro Link*. Berkeley: University of California.
SCHEGLOFF, E.A. (2002) *Survey Interviews as Talk-in-Interaction*, 151-157 in D.W. Maynard *et al.* (*eds.*).
SCHEGLOFF, E.A. (2007) *Sequence Organization in Interaction. A Primer in Conversation Analysis.* Cambridge University Press.
SCHEGLOFF, E.A. e H. SACKS (1973) *Opening up Closing*, in "Semiotica" VIII: 289-327.
SCHOBER, M. (1998) *Conversational Evidence for Rethinking Meaning*, in "Social Research". San Francisco: Jossey-Bass.
SCHOBER, M. (1999) *Making Sense of Questions: An Interactional Approach*, 77-93 in M.G. Sirken *et al.* (*eds.*), *Cognition and Survey Research*. New York: Wiley.
SCHOBER, M. e F.G. CONRAD (1989) *Understanding by Addressees and Overhearers*, in "Cognitive Psychology" XI: 211-232.
SCHOBER, M. e F.G. CONRAD (1997) *Does Conversational Interviewing Reduce Survey Measurement Error?*, in "Public Opinion Quarterly" XLIX: 576-602.
SCHOBER, M. e F.G. CONRAD (1998a) *Response Accuracy When Interviewers Stray from Standardization*, in Proceedings of the American Statistical Association, Section on Survey Methods Research. Alexandria.
SCHOBER, M. e F.G. CONRAD (1998b) *A conversational approach to computer-administered questionnaires*, in Proceedings of the American Statistical Association, Section on Survey Methods Research. Alexandria.
SCHOBER, M. e F.G. CONRAD (2002) *A Collaborative View of Standardized Survey Interviews,* 67-94 in D.W. Maynard *et al.*
SCHOBER, M. e F. G. CONRAD e S. S. FRICKER (1999) *Further explorations of conversational interviewing. How gradations of flexibility affect cost*, Paper presentato al 54° annuale conferenza dell'American Association for Public Opinion Research, St. Petersburg.
SCHUMAN, H e J. M. CONVERSE (1971) *The Effects of Black and White Interviewers on Black Responses in 1968*, in "Public Opinion Quarterly" XXXV: 44-68.

SCHUMAN, H. e B. JORDAN (1990) *Interactional Troubles in Face-to-Face Survey Interviews*, in "Journal of the American Statistical Association" LXXXV: 232-253.
SCHUMAN, H e S. PRESSER (1977) *Question Wording as an Independent Variable in Survey Analysis*, in "Sociological Methods and Research" VI: 151-170.
SCHUMAN, H e S. PRESSER (1981) *Questions and Answers in Attitude Surveys*. New York: Academic Press.
SCHUMAN, H. *et al.* (1986) *The Perceived Threat of Nuclear War: Salience, and Open Questions*, in "Public Opinion Quarterly" L, 2: 519-536.
SCHUTZ, A. (1932) *Der Sinnhafte Aufban der Sozialen Welt*. Wien: Springer. Le citazioni dalla trad. it. *La fenomenologia del mondo sociale*. Bologna: Il Mulino. 1974.
SCHUTZ, A. (1971) *Collected Papers* Citazioni dalla trad. it. *Saggi sociologici*. A. Izzo (curr.), Torino: Utet. 1979.
SCHUTZ, Alvin (1975) *Il problema della rilevanza*. Torino: Rosenberg & Sellier.
SCHWARZ, N. (1996) *Cognition and Communication*. Hilsdale: Erlbaum.
SCHWARZ, N. *et al* (*eds.,* 1998) *Cognition, Aging, and Self-Reports.* Ann Arbor: Edward Brothers.
SCOTT W. A. (1968) *Attitude Measurement*, in G. Lindzey e E. Aronson (curr.), *Handobook of Social Psychology*. II, Reading, Addison Wesley.
SELLTIZ, Claire e Marie JAHODA (*eds*., 1963) *Research Method in Social Relations*. New York: Holt.
SENA, Barbara (2011) *Etnometodologia e sociologia in Garfinkel. L'indicalità inevitabile.* Milano: Franco Angeli.
SHLAPENTOKH, V. (1985) *Two Level of Public Opinion*, in "Public Opinion Quarterly" XLIX: 443.459.
SHLAPENTOKH, V. (1987) *The Future Study of Public Opinion*, in "Public Opinion Quarterly" LI: 187-190.
SILVER, B.D e B. ANDERSON e B. ABRAMSON (1986) *The Presence of Others and Overreporting of Voting in American National Elections*, in "Public Opinion Quarterly" L: 228-239.

SKINNER, Burrhus F (1955) *Science and Human Behavior*. London: Collier.
SMITH, T. W. (1984) *Recalling Attitudes: An Analysis of Retrospective Questions on the 1982 GSS*, in "Public opinion Quarterly" XLVIII: 639-649.
SMITH, T. W. (1995) *The Holocaust Denial Controversy*, in "Public Opinion Quarterly" 59: 269-295.
SPENDER, D. (1985) *Man Made Language*. Boston: Routledge & Kegan Paul.
STANGA, J. E. e J. SHEFFIELD (1987) *The Myth of Zero Partisanship: Attitudes toward American Political Parties*, in "American Journal of Political Sciences" XXXI: 829:855.
STATERA, Gianni (1994) *Logica dell'indagine scientifico-sociale*. Milano: Franco Angeli.
STEVENS, S.S. (1951) *Handbook of experimental psychology*. New York: Wiley.
SUDMAN, Seymour *et al.* (1977) *Modest Expectations: The Effects of Interviewers' Prior Expectations on Responses*, in "Sociological Methods and Research" VI: 177-182.
SUDMAN, Seymour e N.M.BRADBURN (1973) *Effects of Time and Memory Factors on Responses in Surveys*, in "Journal of American Statistical Association" LXVIII: 805-815.
SUDMAN, Seymour e N.M.BRADBURN (1974) *Response effects in surveys: a review and synthesis.* Chicago: Aldine.
SYKES, W. e M. COLLINS (1992) *Anatomy of the Survey Interview*, in "Journal of Official Statistics " VIII: 277-291.
SYKES, W. e J. MORTON-WILLIAMS (1987) *Evaluating Survey Questions*, in "Journal of Official Statistics" II 2: 191-207.
TARNAI, J. E D.L. MOORE (2004) *Methods for Testing and Evaluating Computer-Assisted Questionnaires*, in S. Presser, *et al. Methods for Testing and Evaluating Survey Questions*. New York: Wiley.
TEN HAVE, P. (1995) *Medical Ethnomethodology: An Overview*, in "Human Studies" XVIII: 245-261.
THORNDIKE, E. L. (1898) *Animal Intelligence: An Experimental Study of the Associative Process in Animal*, in "Psychological Review Mono-

graph Supplement" II, 8.
THORNDIKE, R. L. (1949) *Personnel Selection. Test Measurement Technique*. New York: Wiley.
THURSTONE, L. L. (1922) *The Stimulus-Response Fallacy*, in "Psychological Rewiew" XXX, 5.
THURSTONE, L.L. (1928) *Attitudes Can Be Measured*, in "American Journal of Sociology" XXXIII, 4: 529-554.
THURSTONE, L. L. e E. J. Chave (1929) *The measurement of attitude: a psychophysical method and some experiments with a scale for measuring attitude toward the church*. University of Chicago.
TODOROV, A. (2000) *The Accessibility and Applicability of Knowledge: Predicting Context Effect in National Surveys*, in "Public Opinion Quarterly" XIV: 429-451.
TOURAHNGEAU, R. e K.A. RASINSKI (1989) *Cognitive Science and Survey Method*, in T. Jabine e M. Straf e J. Tanur e R. Tourahngeau (*eds.*), *Cognitive Aspects of Survey Methodology: Building a Bridge between Disciplines.* Washington DC: National Academy Press.
TOURAHNGEAU, R. e T. W. SMITH (1996) *Asking Sensitive Questions: The Impact of Question Mode Collection, Question Format, and Question Context*, in "Public Opinion quarterly" LX: 275-304.
TOURAHNGEAU, R. e L. RIPS e K. RASINSKY (2002) *The Psychology of Survey Response*. Cambridge: Harvard University Press.
TUCKER, C. (1983) *Interviewer Effects in Telephone Surveys*, in "Public Opinion Quarterly" XLVII: 84-95.
TUSINI, S. (2004) *Il ruolo dell'intervistatore nell'intervista in profondità: sociologo o Sirena?*, in "Sociologia e ricerca sociale" LXXIV.
TUSINI, S. (2006) *La ricerca come relazione: l'intervista nelle scienze sociali*. Milano: Franco Angeli.
TURNER, C. F. *et al.* (1998) *Adolescent Sexual Behavior: Drug Use and Violence. Increasing Reporting with Computer Survey Technology*, in "Science" CCLVIII: 867-872.
VISWANATHAN, Madhu (2005) *Measurement Error and Research Design*. London: Sage.
VON HAYEK, Friedrick. A. (1988) *Nuovi studi di filosofia, politica, economia e storia delle idee*. Roma: Armando.

WAKIN, M.A. e D.H. ZIMMERMAN (1999) *Reduction and Specialization in Emergency and Directory Assistance Calls,* in "Research on Language and Social Interaction" XXXII: 409-437.
WEBER, Max (1904) *Die Objektivität sozialwissenschaftlicher und sozialpolitischer Erkenntnis*, in "Archiv für Sozialwissenschaft und Sozialpolitik" XIX: 22-87. Le citazioni dalla trad. it. *L'oggettività conoscitiva della scienza sociale e della politica sociale*, 53-141 in Weber, *Il metodo delle scienze storico-sociali.* Torino: Einaudi. 1958.
WEBER, Max (1917) *Der Sinn der 'Wertfreiheit' der soziologischen und ökonomischen Wissenschaften*, ristampato in Max Weber, *Gesammelte Aufsätze zur Wissenschaftslehre*. Tübingen: Mohr. Le citazioni dalla trad. it. *Il significato della 'avalutatività' delle scienze sociologiche e economiche*, 309-375 in Weber, *Il metodo delle scienze storico-sociali*. Torino: Einaudi. 1958
WILLIAMS, J.A. (1964) *Interviewer-Respondent Interaction: A Study of Bias in the Information Interview*, in "Sociometry" XXVII: 338-352.
WIGGINS, J. e C. RUMRILL (1959) *Social Desirability in the MMPI and Welh's Factor Scales A and R*, in "Journal of Consulting Psychology" XXIII: 100-106.
WILLIS, G.B. (2005) *Cognitive interviewing: a tool for improving questionnaire design*. London: Sage Publications.
WIND, Y *et al.* (1979) *A Comparison of Three Brand Evaluation Procedures*, in "Public Opinion Quarterly" XLIII: 260-270.
WITTGESNTEIN, L. (1953) *Philosophische Untersuchungen*. Oxford: Blackwell. Le cotazioni dall tard. It. *Le ricerche filosofiche*. Torino: Einaudi.
WONNACOTT, T.H. e R.J. WONNACOTT (2009) *Introduzione alla statistica*. Milano: Franco Angeli.
WUNDT, Wilhelm (1900) *Compendio di psicologia*. Torino: C. Clausen
ZARKOVICH, Slobodan (1966) *Quality of statistical data*. Roma: FAO.
ZEISEL, H. (1957) *Say it with Figures*. New York: Harper & Row.
ZIPP, J. e A. TOTH (2002) *She Said, He Said, They Said*, in "Public Opinion Quarterly" LVI: 177-208.